

INDEKS KEPUASAN GURU TAMAN KANAK-KANAK DAN TENAGA PENDIDIKAN OLEH DINAS PENDIDIKAN PEMUDA DAN OLAH RAGA KABUPATEN BULELENG

Oleh
Komang Manis Suryani¹⁰ sweet79irl@gmail.com
Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olah Raga Kabupaten Buleleng

Abstrak

Kualitas pelayanan pendidikan biasa menjadi salah satu indikator kesuksesan sebuah Instansi Pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng, jika memberikan pelayanan dengan kualitas baik maka guru dan tenaga pendidikan akan memberikan *interest* tersendiri dan kepuasan selama mengurus administrasi. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada guru dan tenaga kependidikan. Kepuasan ditunjukkan dengan adanya kelayakan guru dan tenaga kependidikan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng. Guru serta tenaga kependidikan akan menceritakan mengenai layanan administrasi yang memuaskan kepada orang lain.

Data dikumpulkan dengan mempergunakan teknik observasi, interview atau wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Teknik analisis yaitu; tingkat kenyataan dan harapan, tingkat kepuasan dan diagram kartesius.

Tingkat kepuasan guru T.K dan Tenaga Kependidikan mencapai 96,62%. Hasil diagram kartesius diketahui; hampir semua indikator berada pada kuadran A (dipertahankan) hanya satu indikator berada dikuadran B yaitu indikator X14 yaitu indikator keamanan pelayanan (Prioritas).

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan tingkat kepuasan guru T.K dan Tenaga Kependidikan atas pelayanan pegawai pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng mencapai 96,62%. Faktor keamanan pelayanan menjadi prioritas utama. Tidak ada faktor yang berlebih dan rendah. Saran kepada Dinas untuk meningkatkan kualitas tiga belas (13) indikator yang wajib dipertahankan karena memperoleh skor prosentase (%) di atas 90%. Ketiga belas (13) indikator tersebut berada di kwadran A pada Diagram Kartesius. Menunjukkan bahwa para Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng merasa Sangat puas terhadap kinerja Dinas Kependidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng.

Kata Kunci; Indeks Kepuasan Guru, Dinas Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng

¹⁰ Pegawai Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Buleleng

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dewasa ini salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat.

Tantangan tersebut merupakan hal yang beralasan mengingat secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku konsumen pelayanan adalah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya. Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di Bidang Pendidikan Pemuda dan Olah Raga. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng menyelenggarakan fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan di bidang pendidikan, pemuda, dan olah raga;
- 2) Pelaksanaan kebijakandi bidang pendidikan, pemuda dan olah raga;
- 3) Pelaksanaan administrasi dinas pendidikan, pemuda, dan olah raga;
- 4) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya;

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Kualitas pelayanan pendidikan biasa menjadi salah satu indikator kesuksesan sebuah Instansi Pemerintah dalam hal ini Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga Kabupaten Buleleng, jika memberikan pelayanan dengan kualitas baik maka guru dan tenaga pendidikan akan memberikan *interest* tersendiri dan kepuasan selama mengurus administrasi..

Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada guru dan tenaga kependidikan. Kepuasan ditunjukkan dengan adanya kelayakan guru dan tenaga kependidikan pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga dan guru serta tenaga kependidikan akan menceritakan mengenai layanan administrasi yang memuaskan kepada orang lain. Kepuasan menurut Pakar Day (Tjiptono, 2004: 146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Tingkat kepuasan guru terhadap jasa pelayanan pendidikan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang guru rasakan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985:41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Berdasarkan definisi ini, maka diharapkan dengan kualitas layanan yang baik dan professional akan timbul kepuasan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan yang sangat populer adalah konsep SerQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988: 16). Oleh karena itu pelayanan harus meliputi lima dimensi yang dikembangkan oleh Kotler (2002:440) yang terdiri dari : 1) *tangibles* (wujud fisik) menyangkut fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi; 2) *empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan

individu para pelanggan; 3) *responsiveness* (daya tanggap) yaitu keinginan staf membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap; 4) *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; dan 5) *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan;

Adanya kualitas layanan yang baik dan profesional di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga akan memberikan kepuasan pelanggan (guru TK dan Tenaga kependidikan) dan efeknya akan berpengaruh pada *behavioral intentions* (keinginan berperilaku dari guru TK dan tenaga kependidikan tersebut). *Behavioral intentions* inilah yang akan menjelaskan apakah seseorang guru akan memberikan rekomendasi positif atau negatif kepada sesama guru atau calon guru yang ingin meminta pelayanan dari Dinas Pendidikan. Jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat dinilai pelayanan itu memuaskan, dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak dapat memenuhi keinginan, harapan, dan kebutuhan mahasiswa, maka dapat disimpulkan pelayanan itu tidak memuaskan.

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga hakekatnya kewajiban dari aparatur pemerintah adalah memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat.

Diadopsi dari keputusan MENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tentang Indek Kepuasan Masyarakat (IKM). Pemerintah Kabupaten Buleleng memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dalam segala sektor pemerintahan tidak terkecuali pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga kabupaten Buleleng dalam hal pelayanan Pembinaan Guru dan Tenaga Kependidikan (GTK).

Unit pelayanan publik di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga kabupaten Buleleng juga perlu ditingkatkan agar kualitasnya sesuai apa yang di harapkan oleh masyarakat. Karena itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan survey tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang ada di Kabupaten khususnya yang berada di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga.

Dalam penelitian ini masalah yang diangkat adalah tingkat kualitas pelayanan bidang Pembinaan GTK, di sini peneliti akan menganalisis kepuasan atau ketidakpuasan Guru TK dan Tenaga kependidikan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga. Berdasarkan uraian di atas, penulis memilih Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah raga kabupaten Buleleng sebagai objek penelitian dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Guru pada Dinas Pendidikan Pemuda dan Olaharaga Kabupaten Buleleng”

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah peneltian yaitu 1). Bagaimanakah Indeks Kepuasan Guru TK dan tenaga kependidikan Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olaharaga Kabupaten Buleleng? 2). Indeks Kepuasan Guru T.K dan Tenaga Kependidikan yang manakah perlu dipertahankan Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olaharaga Kabupaten Buleleng? 3). Indeks Kepuasan Guru TK dan Tenaga Kependidikan yang manakah perlu diprioritaskan Terhadap Pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olaharaga Kabupaten Buleleng?

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan lebih efisien. Menurut Oliver, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Suprpto, 2001: 2003). Selain itu menurut Oliver (dalam Umar, 2003: 14) kepuasan merupakan respon pemenuhan dari masyarakat.

Kepuasan adalah hasil penelitian dari masyarakat bahwa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.

Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah merasa puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan yang diterima dari suatu pelayanan (Kotler, 2009: 36). Dalam konteks kepuasan umumnya harapan merupakan keyakinan tentang apa yang akan diterimanya.

Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggarannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik.

Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan: kejelasan akan persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, kejelasan akan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan, kejelasan akan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- 5) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab: pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana: peralatan pendukung kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi, dan informatika.
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi pelayanan yang memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, keramahan, kesopanan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib, teratur serta diberikan fasilitas pendukung pelayanan.

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2001: 58) didefinisikan sebagai suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Adapun kualitas yang bermutu mencakup 5 aspek dengan nama *SERVQUAL* (Zeithmal dkk, 1990:20-6) yaitu:

a) *Tangible* (wujud fisik)

Dimensi kualitas layanan yang mempresentasikan fasilitas fisik jasa, serta adanya sikap terbuka tentang semua informasi yang meliputi persyaratan pelayanan, biaya, waktu, dan petugas yang melayani.

b) *Realibility* (kehandalan)

Didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan akurat. Hal ini menyangkut penepatan janji, kemampuan dalam mengatasi dan menyelesaikan keluhan masyarakat, kemampuan dalam memberikan pelayanan tepat waktu, serta meminimalkan tingkat kesalahan dalam memberikan pelayanan.

c) *Responsiveness* (cepat tanggap)

Kemampuan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa yang tepat. Dimensi ini meliputi sikap instansi terkait yang cepat tanggap dalam melayani masyarakat, serta kesediaan untuk mendengarkan keluhan masyarakat.

d) *Assurance (keyakinan)*

Pengetahuan dan kesopanan petugas kelurahan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini meliputi kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan masyarakat.

e) *Empaty (kepedulian)*

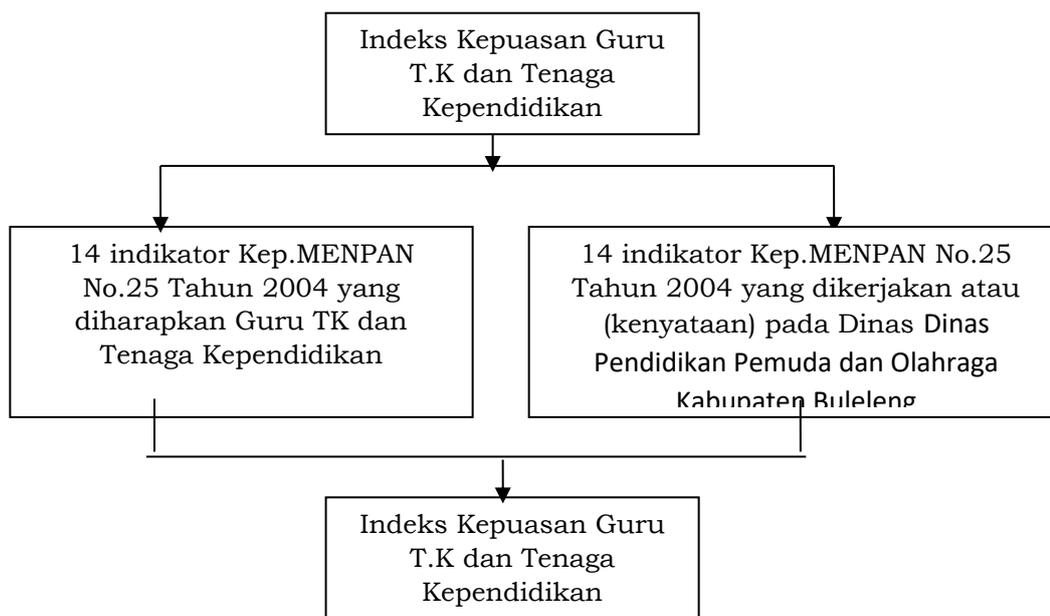
Kepedulian petugas dalam mengetahui keinginan masyarakat sehingga hasil

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang 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 harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan keputusan MENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/2003 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan, merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, merupakan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan, merupakan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, merupakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, merupakan kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, merupakan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan dan kepada masyarakat,
- 7) Kecepatan Pelayanan, merupakan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, merupakan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, merupakan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Penelitian ini bertitik tolak pada kondisi dimana diduga realisasi kualitas pelayanan di Puskesmas Tegalrejo sudah seperti yang diharapkan oleh para pengguna jasa layanan, hal ini dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat yang dilihat dari 14 indikator sesuai dengan Kep. MENPAN No.25 Tahun 2004. Keempat belas indikator tersebut digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Adapun kerangka pemikirannya sebagai berikut:



Gambar 1
Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan landasan teori dan kerangka pikir penelitian dapat dirumuskan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu:

- 1) Indeks Kepuasan Guru T.K dan Tenaga Kependidikan sangat puas terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng.
- 2) Keadilan mendapatkan pelayanan yang harus dipertahankan untuk menjaga kepuasan Guru TK dan Tenaga Kependidikan Pada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng.
- 3) Kecepatan Pelayanan, yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan Guru TK dan Tenaga Kependidikan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng.

METODE PENELITIAN

Rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Tingkat Kesesuaian / Tingkat Kepuasan

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kualitas pelayanan.

Y_i = Skor penilaian kepentingan

- b. Skor Rata – Rata/ Tingkat Kenyataan dan Tingkat Harapan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\sum X_i$ = Skor rata-rata tingkat Kenyataan

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Banyaknya responden sebagai sampel

$\sum Y_i$ = Jumlah skor tanggapan responden terhadap harapan

- c. Rata-rata dari rata-rata skor (Diagram Kartesius)

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \qquad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

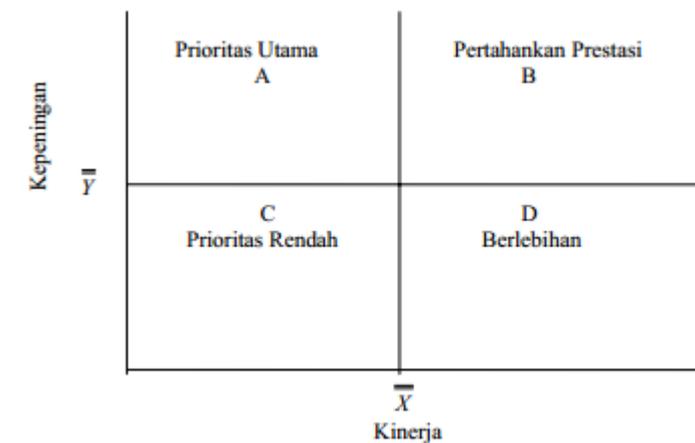
Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :



Gambar 2

Diagram Kartesius

Keterangan :

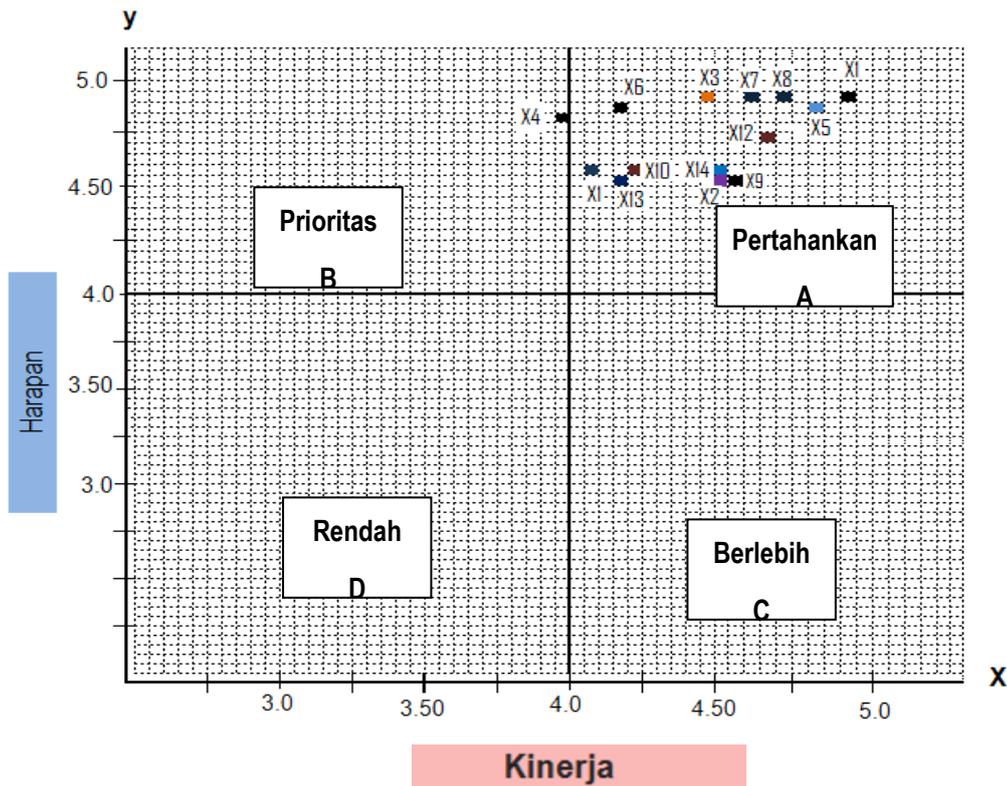
- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan aspek yang memengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di “Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng”, terhadap lima puluh sembilan (59) orang Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak (TK) Kecamatan Buleleng sebagai responden penelitian. Untuk mendapatkan persepsi responden penelitian, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Dari hasil penyebaran kuesioner diketahui tanggapan Guru dan Tenaga Kependidikan Sekolah Taman Kanak-kanak terhadap harapan dan kinerja layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng. Terdapat empat belas (14) dimensi atau indikator terdiri dari ; prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Selanjutnya dicari total skor dan skor rata-rata dari masing-masing item indikator antara harapan Guru Taman Kanak-kanak (TK) dan tenaga kependidikan serta kinerja Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng.



Gambar 3
Diagram Kartesius

Semua indikator dari dimensi kualitas layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng dan harapan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman kanak-Kanak Kecamatan Buleleng dimasukkan ke dalam diagram kartesius, dengan garis vertikan sebagai harapan Guru dan garis horisontal menggambarkan kinerja Dinas Pendidikan. Pada Diagram Kartesius akan terlihat lebih jelas item item yang tidak penting sampai dengan yang paling penting, sehingga akan lebih mudah bagi pihak Dinas Pendidikan utamanya top lider atau manajemen untuk mengidentifikasi dalam mengambil keputusan.

Pada Diagram Kartesius dikelompokkan menjadi empat kwadran (A, B, C dan D) yang masing masing kwadran menggambarkan kondisi tertentu, serta memberikan petunjuk yang jelas tentang tindakan apa yang patut dilaksanakan. Maka Gambar 3 dapat dijelaskan sebagai berikut.

- Kuadran A : Kuadran ini menunjukkan dimensi kualitas layanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng, mampu mengimbangi apa yang menjadi harapannya Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng. Seperti item indikator X1, X2, X3, X5 sampai dengan X14. Kondisi seperti ini sepatutnya tetap dapat terjaga, sehingga citra pelayanan Dinas Pendidikan terhadap apa yang menjadi harapan Guru dan Tenaga Kependidikan dapat dipertahankan.
- Kuadran B : Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata hanya ada satu (1) item indikator yang diketemukan berada di kwadran B yaitu item indikator X4 tentang kedisiplinan petugas pelayanan. Hal ini memberi isyarat bahwa perlu dilaksanakan prioritas dalam peningkatan kualitas layanan khususnya kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng agar item X4 dapat setara dengan item indikator lainnya dalam pelayanan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng.
- Kuadran C : Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, tidak ada item item indikator yang berada di kwadran C. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng, tidak ada melaksanakan kegiatan berlebih yang dianggap bukan menjadi keinginan atau harapan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng.
- Kuadran D : Demikian halnya dengan Kwadran D, dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata tidak diketemukan satupun item indikator yang berada di wilayah kwadran D. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng, tidak melakukan kegiatan apa yang dianggap tidak sesuai dengan harapan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng.

SIMPULAN DAN SARAN

- 1) Indeks Kepuasan Guru dan tenaga kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng adalah sangat sesuai atau sangat memuaskan, Hal ini terlihat jelas dalam persentase (%) tingkat kesesuaian yang merupakan perbandingan antara skor harapan Guru dan skor kinerja Dinas Pendidikan. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah kejelasan petugas pelayanan dan persyaratan pelayanan dengan tingkat kesesuaian masing masing 100%, selanjutnya disusul oleh prosedur pelayanan 99,79%, kepastian jadwal pelayanan dan keamanan pelayanan memperoleh skor yang sama 99,78%, kesopanan dan keramahan petugas 98,90%, kewajaran biaya pelayanan 98,46%, tanggung jawab petugas pelayanan 97,66%, kecepatan pelayanan 95,82, keadilan mendapatkan pelayanan 95,19, kenyamanan lingkungan 94,97%, kepastian biaya pelayanan 93,42%, kemampuan petugas pelayanan 93,03% dan yang terendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan dengan skor 85,81%.
- 2) Berdasarkan uraian pada draf 6.1.1 diatas tentang Indeks Kepuasan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng, terdapat tiga belas (13) indikator yang wajib dipertahankan karena memperoleh skor prosentase (%) diatas 90%. Ketiga belas (13) indikator tersebut berada di kwadran A pada Diagram Kartesius. Menunjukkan bahwa para Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng merasa Sangat puas terhadap kinerja Dinas Kependidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng.
- 3) Hanya terdapat satu (1) indikator yang perlu menjadi prioritas peningkatan kualitas kinerja Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng, terhadap Kepuasan Guru dan Tenaga Kependidikan Taman Kanak-kanak Kecamatan Buleleng adalah kedisiplinan petugas pelayanan dengan skor 85,81%. Kendatipin satu item indikator kedisiplinan petugas

pelayanan ini memperoleh skor terendah namun tetap dalam peringkat/ranking yang baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas maka dapat disarankan kepada Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng, sebagai berikut ;

- 1) Tetap mempertahankan dan memelihara prestasi yang telah dicapai, karena ketiga belas (13) indikator tersebut mampu mencapai skor 90% sampai dengan 100%
- 2) Kendatipun mayoritas indikator berada pada Kwadran A pada Diagram Kartesius, namun masih ada satu indikator seperti Kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Pendidikan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Buleleng memperoleh skor 85.81%. Maka perlu dijadikan skala prioritas dalam pembenahan agar dapat menyamai indikator yang lainnya.