

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA
DALAM PROSES PENERBITAN IZIN PENYELENGGARAAN
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD)**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains (M.Si) Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

**SYAMSIR
NIM. 016095019**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2011**

ABSTRACT**Analysis of Quality of Service Bangka District Education Office In Operation
Permit Issuance Process Early Childhood Education
(Early Childhood)**

Syamsir
Open University
Syamsirontel@yahoo.com

Keywords: Quality of service, implementation of Early Childhood Education
(early childhood)

This study aims to determine the level of quality service organization Bangka District Education Office in the process of issuing the operating license of Early Childhood Education (early childhood) and know the factors that affect the quality of the service organization.

This research method is descriptive analysis with approach inductive research, by taking the source of primary data and secondary data sources. In analyzing the data, this study used descriptive qualitative techniques by using percentages, analyze the object of research by interpreting quantitative data with qualitative sentences.

The subject of this study is the Organizers of Early Childhood Education (early childhood) in Bangka Regency and District Education Officers Bangka. In this study, researchers did not use qualitative research because the study sample did not know of any population sample. However, using a questionnaire as a person who provides information in accordance with a request or question (*key-information*).

The analysis showed the quality of service achieved Bangka District Education Office by 63.67%. But in reality there is one of the elements of service quality is reliability, assurance, empathy, responsiveness work in the administration of Early Childhood Education (early childhood) was achieved with unfavorable criteria. In conclusion, this study proves that the level of quality and the factors to hinder the quality of service Bangka District Education Office.

ABSTRAK

**Analisis Kualitas Pelayanan
Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin
penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)**

Syamsir
Universitas Terbuka
Syamsironthel@yahoo.com

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penyelenggaraan
Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan organisasi tersebut.

Metode penelitian ini adalah analisis penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif, dengan mengambil sumber data primer dan sumber data skunder. Dalam menganalisa data, penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan menggunakan persentase, menganalisa objek penelitian dengan menafsirkan data kuantitatif dengan kalimat yang bersifat kualitatif.

Subjek penelitian ini adalah para penyelenggara Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang ada di Kabupaten Bangka dan Pejabat Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, dalam penelitian ini peneliti tidak menggunakan sampel penelitian dikarenakan penelitian kualitatif tidak mengenal adanya populasi sampel. Namun menggunakan kuesioner sebagai orang yang memberikan informasi sesuai dengan permintaan atau pertanyaan (*Key-Information*).

Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dicapai dengan 63,79 %. Namun dalam kenyataannya ada salah satu dari elemen Kualitas Pelayanan yaitu Keandalan, jaminan, empati, respon kerja dalam penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini(PAUD) dicapai dengan kriteria kurang baik. Sebagai kesimpulan, penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berhubungan sangat erat dengan kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA
DALAM PROSES PENERBITAN IZIN PENYELENGGARAAN
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD).**


adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah
saya nyatakan benar, apabila
dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan(plagiat),
saya bersedia menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang,

2011

Yang menyatakan,




SYAMSIR
NIM. 016095019

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**


JUDUL TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan
Kabupaten Bangka dalam Proses Penerbitan Izin
Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

NAMA : S y a m s i r

NIM : 016095019

PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)

Pembimbing I,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP.19631116.199003.1.001

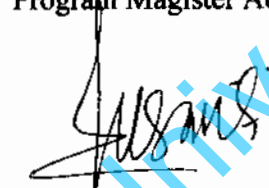
Pembimbing II,



Dr. Tita Rosita, M.Pd
NIP.19601003.198601.2.001


Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik
Program Magister Administrasi Publik,



Dr. Susanti, M.Si
NIP.19671214.199303.2.002

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc. Ph.D
NIP.19520213.198503.2.001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : Syamsir
NIM : 016095019
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)
JUDUL TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Magister Administrasi Publik Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 27 November 2011

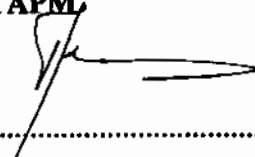
Waktu : Pukul 12.45 s.d. 14.45 WIB.

Dan dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi

Dr. Tita Rosita, M.Pd
NIP.19601003.198601.2.001



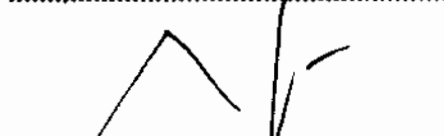
Penguji Ahli,

Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA



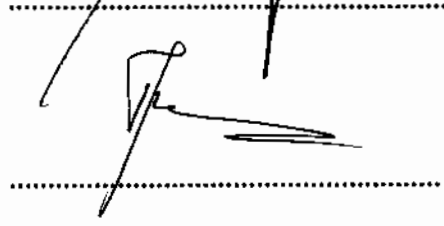
Penguji I,

Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP.19631116.199003.1.001



Penguji II,

Dr. Tita Rosita, M.Pd
NIP.19601003.198601.2.001



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam, karena dengan izin dan perkenannya penulis dapat melaksanakan tugas menyelesaikan TAPM yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Magister Administrasi Publik di UPBJJ Universitas Terbuka Pangkalpinang.

Judul TAPM ini adalah : "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA DALAM PROSES PENERBITAN IZIN PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD)"

Penulis tertarik dengan permasalahan ini karena kualitas pelayanan publik selama ini diakui masih belum memuaskan dalam segala aspek pelayanan yang dilakukan oleh aparatur birokrasi pemerintah, hal ini banyak diutarakan oleh para pakar maupun teori-teori yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penulis berharap tulisan ini dapat memberikan masukan terhadap aparatur birokrasi pemerintah dalam segala aspek pelayanan yang dilakukan. TAPM ini mengambil objek penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dengan harapan hasilnya dapat menjadi suatu studi komparatif di semua bidang pelayanan masyarakat yang ada di Kabupaten Bangka.

Dalam pembuatan TAPM ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Rektor Universitas Terbuka, Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed. Ph.D
2. Direktur Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Suciati, M.Sc. Ph.D
3. Ketua Bidang Ilmu Sosial Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, Dr. Susanti, M.Si

4. Dosen Pembimbing I, Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
5. Dosen Pembimbing II, Dr. Tita Rosita, M.Pd
6. Dosen Mata Kuliah Studi Mandiri, Dr. Bob Woworuntu
7. Kepala UPBJJ-UT Pangkalpinang dan seluruh staf yang telah memfasilitasi Peneliti.
8. Bupati Bangka H. Yusroni Yazid, SE
9. Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, Drs. Yunan Helmi, M.Si

yang telah memberi bimbingan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas penulisan TAPM ini. Dan juga penulis ucapkan terima kasih kepada sang belahan jiwa kekasih sepanjang masa istri tercinta Rusmayani yang telah memberikan dukungan tiada batas serta putra-putraku tersayang Ridho Chaerisma, Achmad Adindy, Muhammad Zulfa Hady, Naufal Darojatun dan Achmad Arifo, yang telah merelakan sebagian waktu dan kasih sayang mereka tersita selama penulis menimba ilmu di UPBJJ UT Pangkalpinang dan menyelesaikan TAPM ini serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas segala bantuan dan dukungannya. Semoga setiap tetes kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan pahala di sisi Allah SWT. Amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa TAPM ini belumlah sempurna disebabkan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki, oleh karena itu masukan-masukan serta saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini sangat penulis harapkan dari berbagai pihak.

Dan akhirnya penulis berharap agar TAPM ini nantinya dapat bermanfaat baik kepada penulis sendiri maupun seluruh aspek yang berhubungan dengan pelayanan publik khususnya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

Pangkalpinang,

2011



Syamsir

Universitas Terbuka

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp.021.7415050. Fax.021.7415588

Kepada
Yth. Direktur PPs-UT
Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe
Tangerang 15418

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya selaku Pembimbing TAPM dari Mahasiswa,

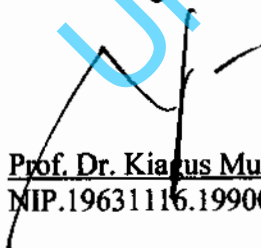
NAMA : S y a m s i r
NIM : 016095019
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik (MAP)
JUDUL TAPM : Analisis Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses Penerbitan Izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa TAPM dari mahasiswa yang bersangkutan sudah/baru layak selesai*) ~~96~~... %. Sehingga dinyatakan sudah layak uji/ belum layak uji *) dalam sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM)

Demikian keterangan ini dibuat untuk menjadikan periksa.

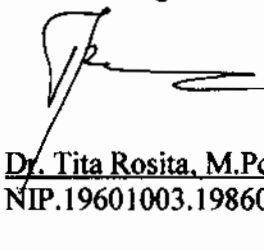
Pangkalpinang, 2011,

Pembimbing I



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
NIP.19631116.199003.1.001

Pembimbing II,



Dr. Tita Rosita, M.Pd.
NIP.19601003.198601.2.001

*) Coret yang tidak perlu.

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak.....	i
Pernyataan.....	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Lembar Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Tabel.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KERANGKA TEORITIK	
A. Kajian Teoritik.....	10
1. Kualitas Pelayanan Publik.....	10
a. Pengertian Pelayanan.....	11
b. Pengertian Kualitas.....	13
c. Pelayanan Publik.....	16

d. Karakteristik Pelayanan.....	19
e. Model Kualitas Pelayanan.....	21
f. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	22
2. Kepuasan Masyarakat.....	27
3. Izin Penyelenggaraan PAUD.....	36
a. Pendidikan Anak Usia Dini.....	36
1). Pengertian PAUD.....	37
2). Fungsi PAUD.....	38
b. Izin Penyelenggaraan.....	40
c. Proses Penerbitan Izin PAUD.....	41
B. Kerangka berfikir.....	44
1. Kualitas.....	45
2. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	45
3. Kepuasan masyarakat.....	46
4. Definisi Operasional.....	48
a. Kualitas pelayanan.....	48
b. Kepuasan Masyarakat.....	50
c. Proses Penerbitan Penyelenggaraan Izin PAUD.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Definisi Konsep.....	52
1. Kualitas.....	52
2. Kualitas Pelayanan.....	52
3. Kepuasan masyarakat.....	53

4. Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan PAUD.....	53
B. Fokus penelitian.....	53
C. Desain penelitian.....	64
D. Responden penelitian.....	64
E. Instrumen penelitian.....	65
F. Prosedur pengumpulan data.....	65
G. Metode Analisa Data.....	66
H. Validasi dan Reliabilitas.....	70
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran umum Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.....	72
1. Karakteristik Responden.....	74
a. Distribusi responden berdasarkan umur.....	75
b. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	75
c. Distribusi responden berdasarkan pendidikan.....	76
d. Distribusi responden berdasarkan jabatan.....	77
2. Struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.....	78
3. Sarana prasarana Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.....	80
B. Hasil pengolahan data.....	82
1. Deskripsi data.....	82
a. Reliabilitas.....	83
b. Validitas.....	84
C. Temuan hasil penelitian.....	86

1. Temuan hasil penelitian Kualitas Pelayanan, faktor pendukung dan penghambat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	86
a. Tangible (bukti fisik).....	86
b. Reability (Keandalan).....	89
c. Responsif (daya tanggap).....	94
d. Assurance (jaminan).....	97
e. Empathy (kepedulian).....	100
2. Temuan Kepuasan Masyarakat, faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	105
a. Kecepatan pelayanan.....	105
b. Keramahan pegawai.....	109
c. Pengetahuan pegawai.....	112
d. Ketersediaan pegawai.....	116
e. Tampilan formalitas.....	120
D. Pembahasan hasil temuan.....	124
1. Kualitas Pelayanan, faktor Pendukung dan penghambat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	124
a. Tangible (bukti fisik).....	124
b. Reability (Keandalan).....	128
c. Responsif (daya tanggap).....	132
d. Assurance (jaminan).....	135

e. Empathy (empati).....	137
2. Kepuasan Masyarakat, faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	144
a. Kecepatan pelayanan.....	144
b. Keramahan pegawai.....	147
c. Pengetahuan pegawai.....	150
d. Ketersediaan pegawai.....	154
e. Tampilan formalitas.....	157
3. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat kepuasan masyarakat.....	163
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	167
B. Saran.....	170
 DAFTAR PUSTAKA.....	 174
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Model Konseptual Kualitas Pelayanan /lima kesenjangan dalam pelayanan).....	26
2 Model Konseptual Kualitas Pelayanan, diukur dengan 5 dimensi.....	27
3 Gambar Kerangka berfikir.....	47
4 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.....	79

Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Realiasi penerbitan izin penyelenggaraan PAUD 3(tiga) tahun Terakhir.....	4
Tabel 2.1 Operasional variabel kualitas pelayanan.....	62
Tabel 2.2 Operasional variabel kepuasan masyarakat.....	63
Tabel 3.1 Distribusi responden berdasarkan Umur.....	75
Tabel 3.2 Distribusi responden berdasarkan berdasarkan jenis kelamin.....	76
Tabel 3.3 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan.....	76
Tabel 3.4 Distribusi responden berdasarkan Jabatan.....	77
Tabel 3.5 Kondisi sarana komputer.....	80
Tabel 3.6 Sarana dan prasarana.....	81
Tabel 3.7 Koefesien <i>reliability</i> kualitas Pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat.....	83
Tabel 4.1 Memiliki peralatan yang baik, canggih dan modern.....	86
Tabel 4.2 Menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap.....	87
Tabel 4.3 Memiliki jumlah pegawai yang memadai.....	88
Tabel 4.4 Memiliki pegawai yang berpenampilan rapi.....	88
Tabel 4.1.1 Indikator <i>Tangible</i> (bukti fisik).....	89
Tabel 4.5 Senantiasa dapat menepati janji-janjinya.....	90
Tabel 4.6 Senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi.....	91
Tabel 4.7 Mampu memberikan pelayanan secara professional.....	91
Tabel 4.8 Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.....	92
Tabel 4.9 Senantiasa memberitahukan mengenai kapan pelayanan diberikan.....	93
Tabel 4.1.2 Indikator <i>Reabilitas</i> (keandalan).....	94
Tabel 4.10 Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi.....	95
Tabel 4.11 Senantiasa siap sedia dalam membantu	95

Tabel 4.12 Memberi perhatian dan tidak pernah selalu sibuk dalam melayani.....	96
Tabel 4.1.3 Indikator <i>Responsif</i> (daya tanggap).....	97
Tabel 4.13 Memiliki kemampuan yang memadai.....	98
Tabel 4.14 Senantiasa dapat menanamkan kepercayaan.....	99
Tabel 4.15 Terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran.....	99
Tabel 4.1.4 Indikator <i>Assurance</i> (jaminan).....	100
Tabel 4.16 Senantia bersikap sopan santun.....	101
Tabel 4.17 Senantiasa memberikan perhatian secara individual.....	102
Tabel 4.18 Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel.....	102
Tabel 4.19 Dapat memahami minat dan harapan-harapan.....	103
Tabel 4.20 Dapat memahami kebutuhan secara spesifik sehingga dapat memenuhi Harapan-harapan.....	104
Tabel 4.1.5 Indikator <i>Emphaty</i> (empati).....	105
Tabel 5.1 Kecepatan memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan.....	106
Tabel 5.2 Kecepatan menangani keluhan-keluhan.....	106
Tabel 5.3 Kecepatan menyelesaikan masalah.....	107
Tabel 5.4 Kecepatan dalam pengambilan keputusan.....	108
Tabel 5.1.1 Indikator Kecepatan pelayanan.....	108
Tabel 5.5 Perilaku sopan santun.....	109
Tabel 5.6 Tutur kata yang menarik.....	110
Tabel 5.7 Penampilan menyenangkan dan menarik.....	111
Tabel 5.8 Penampilan yang menyakinkan.....	111
Tabel 5.1.2 Indikator Keramahan pegawai.....	112

Tabel 5.9 Kemampuan menjawab pertanyaan – pertanyaan	113
Tabel 5.10 Mampu memberikan solusi.....	114
Tabel 5.11 Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan.....	115
Tabel 5.12 Hasil kerja yang ditunjukkan.....	115
Tabel 5.1.3 Indikator pengetahuan pegawai.....	116
Tabel 5.13 Jumlah tempat pelayanan yang disediakan.....	117
Tabel 5.14 Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani.....	118
Tabel 5.15 Prosedur pelayanan yang diberlakukan.....	119
Tabel 5.16 Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.....	119
Tabel 5.1.4 Indikator Ketersediaan pegawai.....	120
Tabel 5.17 Ketersediaan sarana dan prasarana.....	121
Tabel 5.18 Kerapian tempat tempat kerja.....	122
Tabel 5.19 Kenyamanan tempat kerja.....	122
Tabel 5.20 Penampilan yang menyenangkan.....	123
Tabel 5.1.5 Indikator Tampilan formalitas.....	124
Tabel 6.1 Kualitas Pelayanan, faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam Proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	142
Tabel 6.2 Kepuasan masyarakat, faktor-faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.....	161

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I Tabel data kepegawaian PNS Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka
- Lampiran II Hasil olahan kuesioner
- Lampiran III Surat izin penelitian dan surat keterangan
- Lampiran IV Pedoman kuesioner penelitian
- Lampiran V Pedoman wawancara
- Lampiran VI Hasil wawancara
- Lampiran VII Dokumen foto Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka
- Lampiran VIII Dokumen foto penyerahan Kuesioner kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Reformasi yang berlangsung telah memberikan warna dan pengaruh pada perkembangan administrasi publik yaitu untuk menempatkan kembali fungsi aparatur pemerintahan selaku pelayan publik. Selaku pelayan publik maka secara total penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, termasuk di dalamnya pemerintahan dan pembangunan daerah ditujukan untuk pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat sebenarnya sudah menunggu sejak lama akan pemberian pelayanan yang lebih baik. Secara umum reformasi diartikan sebagai perubahan dari kondisi lama menuju kondisi baru yang dikehendaki. Proses ini bermula akibat dari adanya kesenjangan yang luas antara aspirasi dan keinginan masyarakat dengan kenyataan yang ada (Zainal Abidin Said, 2004:266). Masyarakat sebagai konsumen yang berhak mendapatkan pelayanan dari sektor publik, pada umumnya berada pada posisi lemah. Adapun kualitas pelayanan yang diterima, masyarakat umumnya tidak dapat menuntut agar apa yang diterima sebanding dengan apa yang seharusnya diterima (Batinggi, 2005:9.9). Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto, 2007:28). Pelayanan publik

yang diharapkan, yaitu birokrasi yang sepenuhnya mendedikasikan diri untuk memenuhi kebutuhan rakyat sebagai pengguna jasa adalah pelayanan publik yang ideal. Birokrasi yang selama ini ternyata belum dapat memenuhi harapan semua pihak diharapkan mampu untuk menghilangkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan publik oleh birokrasi. Birokrasi harus mampu merealisasikan fungsi ideal birokrat baik secara mental maupun sumber daya manusia yang menunjang penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat. (Chalid, 2006:9.8) menyatakan bahwa untuk merealisasikan bentuk pelayanan publik yang sesuai dengan azas desentralisasi diperlukan paradigma secara radikal dari aparat birokrasi.

Masyarakat sebagai pihak yang dilayani oleh birokrasi pemerintah belum sepenuhnya mendapat pelayanan yang berkualitas dan memuaskan walaupun sesungguhnya pelayanan yang berkualitas merupakan dasar dan bentuk aktualisasi dari eksistensi kinerja birokrasi administrasi pemerintah yang baik. Masyarakat selalu mengharapkan birokrasi pemerintah dapat memberikan pelayanan publik secara profesional, terbuka, ekonomis, efisien, serba cepat dan berkualitas tinggi. Chalid (2007:9.60) menyatakan bahwa masyarakat menuntut pelayanan yang semakin profesional dengan biaya serendah mungkin. Hal ini membuat lembaga pemerintah melaksanakan tugasnya semakin kompleks dalam lingkungan yang sangat kompetitif dan cepat berubah. Masyarakat sebagai pelanggan menginginkan pelayanan dengan kualitas baik dan pilihan yang semakin banyak. Untuk dapat merealisasikan hal tersebut birokrasi pemerintah harus mampu menata ulang sistem administrasi yang sesuai dengan

kebutuhan dan prioritas masyarakat. Standar pelayanan publik merupakan jaminan terhadap penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Sesuai visi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, yaitu terwujudnya layanan pendidikan bermutu dan bermartabat, serta misinya yaitu ; (1) Meningkatkan pemerataan dan perluasan layanan pendidikan. (2) Meningkatkan kualitas/mutu layanan pendidikan yang daya saing global. (3) Meningkatkan layanan pendidikan yang bermartabat. Selanjutnya tujuan strategis Pendidikan Non Formal (PNF) yaitu tersedianya layanan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) yang bermutu dan bermartabat dengan memperhatikan inklusifitas di tiap kecamatan. Lembaga PAUD di Kabupaten Bangka pada bulan April 2011 berjumlah 102 lembaga yang tersebar di 8 (delapan) kecamatan, sementara yang akan mengajukan izin berjumlah 65 lembaga PAUD.

Tabel 1. Realisasi penerbitan izin penyelenggaraan PAUD dalam 3 (tiga) tahun terakhir.

No.	Tahun	Usulan	Realisasi	Persentase
1	2009	25 Lembaga	12 Lembaga	40 %
2	2010	20 Lembaga	9 Lembaga	30 %
3	2011	20 Lembaga	8 Lembaga	28 %
Jumlah		65 Lembaga	29 Lembaga	25 %

Sumber data Primer, 2011

PAUD adalah jenjang pendidikan sebelum jenjang pendidikan dasar yang merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia 6 (enam) tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut, yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal. Pendidikan anak usia dini merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada peletakan dasar ke arah pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik halus dan kasar), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosial emosional (sikap dan perilaku serta agama) bahasa dan komunikasi, sesuai dengan keunikan dan tahap-tahap perkembangan yang dilalui oleh anak usia dini. Ada dua tujuan diselenggarakannya PAUD utama adalah untuk membentuk anak Indonesia yang berkualitas, yaitu anak yang tumbuh dan berkembang sesuai dengan tingkat perkembangannya sehingga memiliki kesiapan yang optimal di dalam memasuki pendidikan dasar serta mengarungi kehidupan di masa dewasa. Tujuan penyerta adalah untuk membantu menyiapkan anak mencapai kesiapan belajar (akademik) di sekolah. Rentangan anak usia dini adalah 0-6 tahun. Sementara menurut kajian rumpun keilmuan PAUD dan penyelenggaraannya di beberapa negara, PAUD dilaksanakan sejak usia 0-8 tahun. Pelayanan PAUD merupakan urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk kabupaten/kota merupakan urusan berskala kabupaten/kota. Urusan wajib artinya bahwa jika pemerintah daerah lalai dalam mengimplementasikannya, maka pemerintah pusat akan mengambil alih untuk melaksanakannya. Sebelum diambil alih pemerintah pusat terlebih dulu melakukan pembinaan-pembinaan hingga penguasaan pejabat pemerintah pusat untuk melaksanakan urusan yang termasuk hal yang wajib tersebut. Dinas Pendidikan salah satu tugasnya adalah pencatatan dan penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.

Manfaat izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut :

- a. Untuk legalitas lembaga, yaitu sebagai payung hukum.
- b. Untuk membuat proposal bantuan dana lembaga yang tidak mengikat, yaitu bantuan dana rintisan dan kelembagaan.
- c. Untuk membuat NPWP lembaga.
- d. Untuk membuat rekening bank lembaga.
- e. Untuk mengurus insentif hak pendidik.
- f. Untuk mengurus insentif penyelenggara.
- g. Untuk rekrutmen peserta didik/tenaga kependidikan.
- h. Untuk sosialisasi program-program baik di daerah maupun pusat.

Lembaga PAUD sebagai salah satu bentuk layanan pendidikan anak usia dini pada jalur pendidikan non formal yang mengutamakan kegiatan bermain sambil belajar. Penyelenggaraan satuan PAUD dapat dilaksanakan oleh lembaga baik swasta, pemerintah, organisasi masyarakat maupun perorangan yang memiliki kepedulian terhadap PAUD. Setiap penyelenggaraan program PAUD baik lembaga maupun perorangan harus memperoleh izin pendirian dari Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota atau instansi lain yang ditunjuk oleh Pemerintah daerah setempat (UU No.20 Tahun 2003 pasal 28 ayat 1).

Proses kepengurusan izin operasional penyelenggara PAUD mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) atau memenuhi rambu-rambu Petunjuk pelaksanaan dan Petunjuk Teknis.

Mekanisme dan alur prosedur dalam proses penerbitan izin adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran Proposal izin Penyelenggaraan PAUD, terdiri dari ;
 - a. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten, cq Kepala Bidang Pendidikan Non Formal (PNF) yang diketahui oleh Lurah, Camat dan Penilik PLS kecamatan.
 - b. Akta notaris pendirian lembaga atau yayasan.
 - c. Bentuk, nama dan profil lembaga.
 - d. Visi dan Misi lembaga.
 - e. Program kegiatan mengajar.
 - f. Sarana dan prasarana.
 - g. Data keterangan yang berisi: pengelola, pendidik, pengasuh (fotocopy SK pengangkatan, ijazah, jumlah jam mengajar).
 - h. Data peserta didik.
 - i. Denah lokasi.

- j. Surat keterangan kepemilikan bangunan.
- k. Surat izin lingkungan diketahui RT/Kadus/Lurah.
- l. Struktur Organisasi.

Masa berlaku izin penyelenggaraan PAUD adalah 3 (tiga) tahun sejak tanggal diterbitkannya Surat Keputusan, atau disesuaikan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan setempat. Namun pada kenyataannya masing-masing Dinas Kabupaten dan Kota mempunyai kebijakan sendiri (otonomi daerah).

Suatu lembaga pendidikan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien diperlukan adanya penataan, pengaturan, pengelolaan dan kegiatan lain yang sejenis. Langkah-langkah tersebut harus dikonsepsikan secara sistematis. Manajemen dapat diartikan sebagai pengelolaan, dalam hal ini pengelolaan lembaga menitik beratkan pada 4 komponen, yaitu :

1. Pengelolaan tenaga kerja, Pendidik dan Tenaga Kependidikan.
2. Peserta didik.
3. Sarana prasarana.
4. Pengelolaan Keuangan.

Eksistensi lembaga harus dibangun sedini mungkin dengan menentukan perencanaan yang jelas. Berkaitan dengan hal tersebut diatas adalah:

1. Adanya aturan manajemen program pendidikan.
2. Adanya aturan manajemen sumber daya manusia.
3. Adanya aturan manajemen keuangan.
4. Adanya aturan manajemen sarana prasarana.

Izin PAUD penting bagi setiap lembaga penyelenggara, namun kebanyakan masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Bangka belum menyadari dan sering terlupakan oleh para penyelenggara PAUD akan pentingnya izin penyelenggaraan, baik bagi pribadi pimpinan dan lembaganya sendiri maupun pemerintah.

Salah satu konsep yang mengidentifikasi kualitas pelayanan adalah SERVQUAL, ketidaksesuaian implementasi antara teori dan praktek pelayanan publik di lapangan sehingga birokrasi pemerintah terkesan kurang baik dan sering menyulitkan masyarakat seolah-olah memiliki kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat akan menyelesaikan suatu urusan dengan birokrasi pemerintah. Sehubungan dengan itu dalam rangka pemberian pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat serta menghindari proses panjang dan berbelit-belit, birokrasi pemerintah harus menata harus menata ulang sistem pelayanan mereka untuk dapat terwujudnya administrasi yang profesional sehingga mampu meningkatkan pelayanan yang makin baik dan memuaskan publik.

Mengacu pada permasalahan ini, maka diperlukan pelayanan prima bidang administrasi dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif dan efisien kepada masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik meneliti lebih lanjut tentang ;

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BANGKA DALAM PROSES PENERBITAN IZIN
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD).**

B. Pembatasan Masalah

Seperti yang dideskripsikan dalam latar belakang masalah, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggara Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan situasi dan kondisi tersebut, permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggara Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) ?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan diadakannya penelitian ini untuk :

1. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktisi sebagai berikut :

1. Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam mewujudkan pemerintah yang baik (good governance) dalam birokrasi pemerintah khususnya dalam pengembangan ilmu administrasi publik yang perlu diberikan oleh aparatur negara dalam memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap masyarakat, agar dapat mengetahui kualitas kebijakan yang telah ditetapkan.

2. Praktisi

- a. Bagi pengambil kebijakan dari lembaga-lembaga pelayanan publik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi yang konstruktif khususnya bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.
- b. Memberikan tambahan pengetahuan sehubungan dengan kualitas pelayanan dalam mencapai tujuan masing-masing daerah.

BAB II

KERANGKA TEORITIK

A. Kajian Teoritik

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan manajemen pelayanan, sehingga dapat menciptakan suatu sistem pelayanan yang baik yang memiliki nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani. Waluyo (2007:132) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti kegiatan waktu (*delivery on time*), keunggulan mutu produk (*high quality of product*), pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan (*cost reduction*) serta perlakuan yang semakin menempatkan konsumen atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan.

Waluyo (2007:134) menyebutkan bahwa kesulitan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan mengakibatkan munculnya *take and give* antara *clien* atau *costomer* dan yang memberikan pekerjaan. Jika hal ini terjadi akan memunculkan adanya suap, sebab bagi orang yang membayar uang suap kelambatan pelayanan dapat diatasi dengan mudah. Kecepatan pekerjaan yang didasarkan atas suatu imbalan kepada pejabat atau pegawai yang melayani mereka, hanya akan mengakibatkan kurangnya rasa hormat pengguna jasa terhadap organisasi.

a. Pengertian Pelayanan

Han dan Leong (1996:55) mendefinisikan pelayanan sebagai proses atas pelayanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa pelayanan. Tujuan interaksi itu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan. Kotler (dalam Laws, 1997:49) mendefinisikan pelayanan sebagai "*activity that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything*". Definisi tersebut menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak terwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam menggunakan jasa yang dihasilkan.

Lovelock (1995:6) memberikan arti pelayanan pelanggan sebagai "*selling taht involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated wiyh two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*". Pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan

penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Atep Adya Barata (2003:27) menyebutkan bahwa pelayanan prima meliputi: (1) membuat pelanggan merasa penting, (2) melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat, (3) pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, (4) menempatkan pelanggan sebagai mitra, (5) pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Ulrich (1997:48) menegaskan perlunya mengubah mental profesional sumber daya manusia dari “apa yang dapat saya kerjakan menjadi apa yang dapat saya hasilkan bagi organisasi”. Oleh karena itu, organisasi harus dapat menciptakan kondisi-kondisi yang kondusif bagi SDM agar mereka memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap keseluruhan kinerja organisasi, mengingat pelanggan hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadapnya pada setiap saat dan waktu membutuhkan pelayanan.

Macaully dan Cook (1997:12-13) mengatakan pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut. Selanjutnya

Macaully dan Cook menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti: (1) membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik, (2) melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda, (3)

mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi, dan(4) memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Boediono (1999:60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Hal senada juga disampaikan oleh Norman dalam (Waluyo,2007:131-132) yang menyebutkan bahwa pelayanan adalah proses sosial dan manajemen merupakan kemampuan untuk mengarahkan proses-proses sosial.

b. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangibile*). Konsep kualitas sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama

dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama. Sampai sekarang belum ada sudut pandang dan definisi mengenai kualitas yang secara universal diterima oleh berbagai kalangan sebagaimana dikemukakan oleh (Stamatis,1996:6) bahwa kualitas didefinisikan dengan berbagai cara oleh para pakar, yang antara lain didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, didefinisikan oleh pelanggan, kerugian pada masyarakat, dan tidak ada cacat. Para pakar juga cenderung memberikan definisi kualitas sesuai latar belakang keilmuannya. Garvin (dalam Lovelock,1995:98) misalnya memandang kualitas ke dalam lima pendekatan, yang meliputi:

- 1) *Transcendence approach*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Dalam hal ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalisasikan.
- 2) *The product-based approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau *attribute* yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian perspektifnya adalah subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
- 4) *The manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat *supply-based*. Di sini, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Pendekatan ini lebih bersifat *operation-driven* dan cenderung

berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas.

- 5) *Value - based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas didefinisikan sebagai *affordable-excellence*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Feigenbaum (1992:7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Hal tersebut sependapat dengan Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono ,2001:5) yang memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Gaspersz, Vincent (2002:4) memberikan Assurance (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Kualitas dikatakan baik jika yang memberikan pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan.

c. Pelayanan Publik

Darmanto (2007:7) mendefinisikan pelayanan umum terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan umum. Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan kata dasarnya adalah layan dan kata kerjanya melayani yang antara lain artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain. Memperhatikan pengertian tersebut maka pelayanan umum dapat diartikan sebagai perubahan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai. Dengan demikian pelayanan umum timbul karena ada kepentingan dari khalayak ramai (umum). Khususnya dalam lingkup pemerintahan, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah umumnya disebut dengan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah atau lembaga lain yang tidak termasuk badan usaha swasta, yang tidak berorientasi pada laba (profit). Pelayanan ini, menurut Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993, disebut sebagai pelayanan Umum. Menurut ketentuan ini, pelayanan umum harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat: sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau (Boediono,1999:59). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 dalam (Ratminto,2007:4) yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai berikut:

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Mengacu pada definisi tersebut, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Batinggi, (2005:1.1) menjelaskan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya dimata masyarakat menjadi suatu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah terasa belum dapat memenuhi semua pihak. Pernyataan tersebut dipertegas oleh Savas (dalam Waluyo,2007:126) “mengemukakan bahwa pada sektor publik, terminologi pelayanan (*Government service*) diartikan sebagai pemberi

pelayanan oleh agen pemerintah melalui pegawainya (*The delivery of service by a government agency using its own employees*).”

Masyarakat memerlukan pelayanan umum untuk mendapatkan hak-haknya sebagai masyarakat, sementara aparatur pemerintah memiliki tugas yang melekat pada dirinya sebagai aparatur negara, untuk melayani kepentingan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Korelasi yang timbal balik antara aparatur dan masyarakat ini yang timbal balik antara aparatur dan masyarakat ini sering menimbulkan masalah apabila diantara kedua belah pihak tidak melakukan aktivitas sebagaimana yang telah ditetapkan. Karena itu agar pelayanan umum dapat berjalan sebagaimana mestinya tugas pokok dan fungsi pemerintah harus diatur sedemikian rupa melalui kebijakan dan prosedur tertentu yang dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Dengan demikian tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan pemerintah harus diarahkan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara prima, baik dari segi kualitas maupun kuantitas sebagai upaya membangun kehidupan masyarakat yang berkualitas dalam rangka mencapai tujuan berbangsa dan bernegara. (Darmanto,2007:7) pimpinan pemerintah, sehingga sudah sewajarnya masyarakat mendapat pelayanan yang terbaik dari pemerintahnya.

Salah satu harapan terhadap reformasi adalah menuntut kembali fungsi pemerintah dan aparatnya untuk menjadi *public servant*. Artinya tugas aparatur pemerintah adalah melayani masyarakat dan bukan sebaliknya

masyarakat yang melayani aparat pemerintah. Agar fungsi yang selama ini disalahgunakan dapat kembali kepada hakikat yang sebenarnya, seharusnya pelayanan dapat memberi kepuasan bagi masyarakat.

d. Karakteristik Pelayanan

Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya.

Menurut Kotler (2003:265), suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus suatu pelayanan dalam merencanakan suatu program pemasaran yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterkaitan jasa pelayanan dan penyedia jasa tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas pelayanan (*service variability*), dan (4) pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/pelayanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Misalnya orang yang akan menjalani operasi wajah tidak dapat melihat hasil operasi itu sebelum dioperasi, dan penumpang pesawat tidak mendapat apapun kecuali tiket dan janji bahwa mereka akan tiba dengan selamat di tujuan. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli mencari “tanda” dari kualitas pelayanan itu. Mereka menarik kesimpulan tentang produk jasa itu melalui tempat, pekerja, harga, perlengkapan dan komunikasi yang dapat mereka amati. Oleh karena itu tugas penyedia jasa pelayanan adalah pelayanan tampak wujud menurut cara-cara tertentu. Keterikatan pelayanan jasa dan penyedia

jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik dihasilkan, kemudian disimpan, lalu dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*). *Service inseparability* berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa pelayanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang, atau suatu kelompok orang (organisasi). Bila seorang pegawai memberikan jasa, maka pegawai itu adalah bagian dari jasa itu. Karena konsumen hadir pada saat jasa dihasilkan atau disediakan, maka interaksi penyedia jasa dan konsumen adalah suatu keadaan yang unik dalam pemasaran jasa. Keduanya, baik penyedia jasa maupun konsumen sama-sama mempengaruhi hasil keluaran jasa pelayanan.

Variabilitas pelayanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa pelayanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, dimana, dan bagaimana jasa pelayanan itu diselenggarakan, sementara pelayanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa pelayanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

Khusus untuk pelayanan dalam bidang pariwisata pada saat musim libur, Cowell (dalam Laws,2007:46) menyebutkan ada lima karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Tidak tampak (*intangibility*); klien tidak dapat melihat contoh liburan sampai mengalaminya sendiri, meskipun klien mungkin telah merasakan pengalaman sebelumnya.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*): liburan diciptakan untuk kehadiran para pembuat liburan.
3. Heterogenitas (*heterogeneity*): masing-masing liburan klien mengambil secara berbeda-beda dari jenis liburan lainnya, dan setiap klien memiliki pengalaman yang berbeda-beda pada saat menjalani liburannya.
4. Kemudahan untuk rusak (*perishability*); tempat duduk dan tempat tidur yang tidak terjual tidak dapat dikembalikan untuk penjualan di kemudian hari.
5. Kepemilikan (*ownership*) : pelanggan tidak dapat memperoleh kepemilikan liburan atau elemen-elemennya, pembayaran dilakukan untuk bisa mengakses dan menggunakan fasilitas.

e. Model Kualitas Pelayanan

Dikatakan Darmanto (2007:78) untuk mencapai layanan yang berkualitas di samping memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan, upaya lain untuk mencapainya dengan memperbaiki pelayanan publik. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya ditempuh melalui kebijakan yang dituangkan melalui peraturan perundang-undangan, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan kompetensi aparatur dalam memberikan pelayanan. Ada banyak model yang banyak digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan. Dalam pembahasan ini hanya akan dibahas model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Barry (1990:37) yang lebih dikenal dengan Gap Model. Gap Model berpusat pada pengukuran gap antara harapan dan pengalaman pelanggan sebagai suatu hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Model ini lebih berfungsi

sebagai alat diagnosa perusahaan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas pelayanan secara sistematis. Model kualitas pelayanan (jasa) yang diformulasikan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:46) ini menyoroti syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas pelayanan (jasa) yang sempurna.

Berdasarkan model kualitas pelayanan, maka penelitian ini mengacu pada model kualitas pelayanan yang telah disempurnakan. Model gap atau kesenjangan yang diteliti yaitu khusus pada Gap 5. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa kesenjangan ini mengukur kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan dan pelayanan yang diharapkan. Dalam konteks penelitian ini yaitu kesenjangan antara pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan aktual yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

f. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990:27) mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan (jasa) yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas pelayanan/jasa (gap model). Model ini pada intinya beranggapan bahwa gap terjadi akibat ketidaksesuaian kinerja pelayanan dengan harapan pelanggan. SERVQUAL bertujuan melihat faktor penentu dan yang mengambat, mengukur lima dimensi kualitas jasa yang

dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990:126) yang dikenal dengan kriteria "RATER", yaitu:

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

SERVQUAL merupakan *skala multi-item* yang terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada didalam model kualitas jasa. Bagian pertama terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pelanggan akan layanan yang diberikan organisasi, sedangkan bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa yang diterima. Responden diminta untuk memperkirakan tingkat harapan maupun persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan skala model Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Hasil survei tersebut kemudian digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan (*gap*) positif maupun negatif pada kelima dimensi kualitas jasa tersebut.

Penilaian kualitas jasa diukur dengan menghitung kesenjangan (*gap*) yang terjadi akibat perbedaan nilai harapan dan persepsi kinerja

kualitas jasa yang diterima pelanggan untuk setiap pernyataan. Sedangkan nilai kualitas jasa keseluruhan didapatkan dengan menghitung nilai rata-rata kelima dimensi SERVQUAL. Nilai tersebut mengacu pada Gap 5 dalam model kualitas jasa. Nilai positif berarti kualitas jasa organisasi melebihi harapan pelanggan, sedangkan nilai negatif menunjukkan kualitas jasa yang buruk. Selanjutnya, nilai nol menunjukkan kualitas jasa yang diberikan perusahaan memenuhi harapan pelanggan, sehingga pelanggan puas. Untuk mencapai suatu tingkat kepuasan banyak aspek-aspek yang menghambat secara sadar atau tanpa disadari oleh pelayan itu sendiri atau lingkungan sekitarnya. *Gap model* merupakan evaluasi konsumen atau pengguna jasa terhadap kualitas jasa ada keseimbangan antara harapan mereka dan jasa yang benar-benar mereka rasakan. *Gap model* merupakan pengembangan dari teknik *SERVQUAL* yang mengindikasikan bahwa persepsi kualitas konsumen dipengaruhi oleh rangkaian empat *gap* berbeda yang terjadi dalam organisasi (Parasuraman, *at all*, 1990:37). *Gap-gap* tersebut, dari sisi organisasi penyedia jasa akan menghalangi penyampaian jasa yang dianggap berkualitas oleh pengguna jasa. Dengan melakukan analisis dan perbaikan-perbaikan pada area dimana masih terdapat kesenjangan, maka kualitas pelayanan dapat ditingkatkan sehingga akhirnya akan tercermin dari kepuasan konsumen. Kesenjangan atau *gap* yang terjadi selama proses pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kesenjangan yang muncul dari dalam perusahaan atau organisasi.

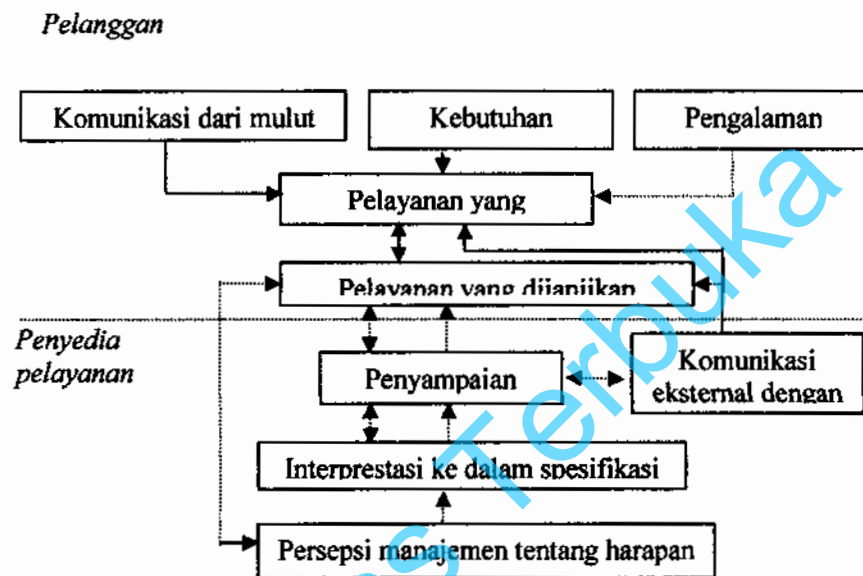
Kesenjangan yang berasal dari organisasi ini dibedakan menjadi 4 jenis kesenjangan yaitu :

- a. *Gap 1*, antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen, yang disebabkan oleh manajemen yang tidak mengetahui harapan konsumen akan pelayanan.
- b. *Gap 2*, antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan, yang disebabkan oleh manajemen yang tidak memiliki desain atau standar pelayanan yang tepat .
- c. *Gap 3*, antara spesifikasi kualitas layanan dengan layanan yang diberikan, yang disebabkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan berdasarkan standar.
- d. *Gap 4*, antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal yang disebabkan ketidakmampuan perusahaan atau organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Kesenjangan yang muncul dari luar perusahaan atau organisasi (*Gap 5*)

Yang termasuk dalam kesenjangan ini ialah adanya perbedaan antara persepsi pelanggan (pelayanan yang diterima) dengan pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanannya yang di terima lebih baik daripada pelayanan yang di harapkan atau setidaknya sama, maka organisasi akan memperoleh citra dan dampak yang positif. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima di rasakan lebih rendah dari pelayanan yang di harapkan. Maka gap ini akan menimbulkan permasalahan bagi organisasi. *Gap 5* merupakan refleksi dari *gap 1* s.d *gap 4*. Parasuraman *et,all* (1990:46) mengemukakan model kesenjangan atau gap dalam proses penyampaian pelayanan serta faktor-faktor internal organisasi yang mempengaruhi gap-gap tersebut. Model ini berguna bagi organisasi penyedia pelayanan dalam melihat persepsi pengguna terhadap kualitas serta menyadari

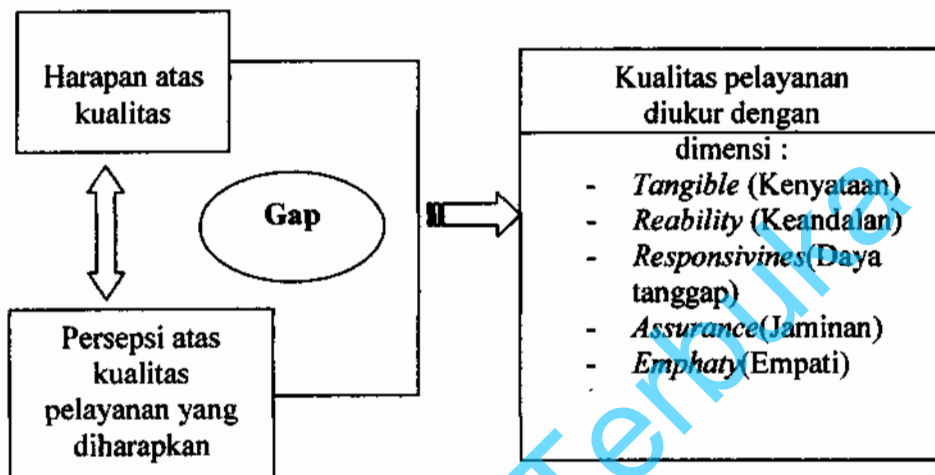
seberapa jauh mereka benar-benar mengerti harapan pengguna pelayanannya. Model kualitas pelayanan ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. Model konseptual kualitas pelayanan / lima kesenjangan dalam pelayanan.

Bahwa yang menentukan suatu pelayanan berkualitas atau tidak adalah konsumen atau pengguna jasa, maka dalam penelitian ini yang akan dilakukan analisa adalah pada kesenjangan (*gap*) 5, yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan konsumen atau pengguna. Jika jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan terbukti sama, maka organisasi akan memperoleh citra positif. Namun bila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka organisasi akan memperoleh citra negatif karena mengecewakan

pengguna jasa yang pada hal ini adalah masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada model konseptual kualitas pelayanan berikut ;



Gambar 2. Model konseptual kualitas pelayanan diukur dengan 5 dimensi

2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dan kepuasan konsumen pada prinsipnya sama, yang membedakan hanya organisasi pemberi pelayanan. Menurut Kotler (2003:440), : *Satisfaction is a person's feeling of plasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outome) in relation to his or her expectations*". Maksudnya, kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah membandingkan *products perceived performance atau out come* terhadap harapan konsumen. Kepuasan konsumen, menurut pendapat Kuswadi (2004:16) perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka.

Jika harapan pelanggan terhadap apa yang akan diberikan perusahaan rendah dan ternyata persepsinya terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka tinggi, pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan. Wilkie yang dikutip Tjiptono, Fandy (2001:89) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa tertentu. Menurut pengertian ini, kepuasan konsumen muncul setelah orang menggunakan produk atau jasa tertentu. Pengguna produk dan jasa itu kemudian menjadi pengalaman untuk justifikasi, apakah produk itu memuaskan dan cocok dengan kebutuhannya atau sebaliknya. Semakin seseorang merasa cocok dengan produk itu karena kebutuhan khususnya dipenuhi maka semakin puas ia akan produk atau jasa itu. Ini memberikan gambaran tentang kepuasannya sebagai seorang konsumen.

Mowen yang dikutip Tjiptono, Fandy (2001:90) merumuskan kepuasan konsumen sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Ini berarti kepuasan konsumen merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian yang spesifik. Kotler dan Susanto (2002:52) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Hanagan (1992:179) mengatakan kepuasan konsumen tercapai ketika suatu barang/jasa memenuhi harapan konsumen. Kepuasan dapat dijabarkan sebagai fungsi harapan terhadap kenyataan barang atau jasa.

Konsumen sangat terpuaskan bila kinerja melampaui harapan: bila kinerja sesuai harapan, maka konsumen terpuaskan: dan konsumen akan tidak terpuaskan bila barang atau jasa tidak memenuhi harapan mereka. Derajat ketidakpuasan ini akan tergantung pada cara bagaimana konsumen menata kesenjangan antara harapan mereka dan kinerja barang. Beberapa dari mereka mencoba meminimalisasi kesenjangan ini dengan menerima kinerja yang rendah, atau dengan membayangkan bahwa mereka terlalu berharap banyak dari suatu barang/jasa, konsumen yang lain mungkin akan semakin memperbesar kesenjangan ini karena ketidakpuasan mereka.

Dalam konteks kebijakan publik, menurut Gerson (dalam Zainul,2007:99) kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan,(3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah pelayanan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepuasan masyarakat berasal dari kualitas pelayanan, sehingga Waluyo (2007:129) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Setelah mengkaji berbagai definisi tentang kepuasan konsumen, menurut Huni yang dikutip Tjiptono (2001:90) mengelompokkan kepuasan

konsumen dalam beberapa perspektif definisi yakni: (1) *normative deficit definition*, (2) *equity definition*, (3) *normative standard definition*, (4) *procedural fairness definition*, dan (5) *attributional definition*.

Dalam perspektif definisi normatif, kepuasan konsumen adalah perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil secara kultural dapat diterima, sementara menurut perspektif *equity* kepuasan konsumen adalah perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama maka pihak yang dirugikan akan tidak puas. Perspektif standar normatif menyatakan, kepuasan konsumen adalah perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar konsumen (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu). *Perspektif procedural fairness* menyatakan kepuasan konsumen adalah fungsi dari keyakinan/perspektif konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil. Selanjutnya *perspektif attributional* menyatakan, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi. Kotler (1997:36), mengatakan kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Pihak konsumen melakukan penilaian atas nilai dari penawaran pemasaran dan menentukan pembelian berdasarkan penilaian. Di mana kepuasan konsumen terhadap pembelian

tergantung pada kinerja produk yang berhubungan dengan harapan pembelian.

Berdasarkan uraian para ilmuwan tersebut, disimpulkan bahwa kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau tidak senang seorang konsumen setelah mengevaluasi kinerja suatu barang atau jasa dengan harapan-harapan yang disertakan pada waktu membeli atau menggunakan barang atau jasa tadi dan kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang/jasa. Day *et all*, dalam Tjiptono, Fandy (2000:36) merumuskan kepuasan konsumen dalam bentuk fungsi sebagai berikut:

$$\text{Customer Satisfaction} = f(\text{Expectations, perceived performance})$$

Rumusan memperlihatkan bahwa apabila ekspektasi dan kinerja yang dialami konsumen meningkat maka dengan sendirinya akan meningkat pula kepuasan konsumen. Dengan demikian dapat disebutkan bahwa ada dua elemen dasar yang dirasakan konsumen untuk menggambarkan berbagai variasi tingkat kepuasannya: (1) Harapan, yaitu berbagai kriteria barang atau jasa yang diinginkan, dan (2) Kinerja, yaitu segala jenis hasil atau pelayanan yang diberikan oleh suatu barang atau jasa.

Salah satu model konseptual dielaborasi oleh Tjiptono, Fandy (2001:121), yakni (1) model diskonfirmasi harapan (*expentancy disconfirmation model*), (2) teori keadilan (*equity theory*), (3) teori atribusi (*atribution theory*), dan (4) pengalaman berdasarkan rasa afeksi (*experientiaally-based*

affective feelings). Tjiptono, Fandy (2001:98) selanjutnya mengatakan kinerja yang dinilai memiliki dua dimensi yakni: (1) *instrumental performance*, yang berkaitan dengan fungsi fisik dari produk tersebut dan (2) *expressive/symbolic performance* yang berkaitan dengan kinerja estetis atau peningkatan citra diri.

Teori pengalaman berdasarkan rasa afeksi menekankan bahwa kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh perasaan yang dimiliki dari pengalaman-pengalaman sebelumnya yang telah didapatkan. Jika konsumen sebelumnya telah merasakan kepuasan, maka konsumen akan cenderung menggunakan jasa atau produknya kembali dan kemungkinan untuk merasa puas lebih tinggi karena sudah memiliki pengalaman yang menyenangkan. Lovelock, *et al*, yang dikutip oleh Tjiptono, Fandy (2001:98) mengatakan bahwa ada tiga jenis atribusi yakni:

- 1) *Casual attribution*, yang mengatakan bahwa konsumen akan segera menilai siapa yang salah satu patut disalahkan, Jika konsumen menemukan bahwa perusahaan yang salah maka mereka akan memunculkan sikap tidak puas.
- 2) *Control attribution*, yang mengatakan bahwa konsumen menilai apakah insiden ketidakpuasan itu berada dalam kendali perusahaan, atau penyedia layanan atau tidak. Jika ternyata ketidakpuasan itu berada dalam kendali perusahaan atau penyedia layanan maka mereka akan tidak puas.
- 3) *Stability attribution*, yang mengataakan bahwa bila terjadi pelayanan yang tidak memuaskan, konsumen akan menilai apakah kejadian itu mungkin terulang laagi atau tidak. Jika kemungkinan terulang maka konsumen akan tidak puas.

Teori perasaan yang berdasarkan pengalaman berasumsi bahwa tingkat kepuasan konsumen dipengaruhi oleh perasaan positif dan negatif yang diasosiasikan konsumen dengan barang atau jasa tertentu setelah

pembeliannya. Lovelock *et al*, yang dikutip Tjiptono, Fandy (2001:25), menyebutkan faktor –faktor yang digunakan dalam mengevaluasi kepuasan meliputi :

- 1) Kinerja (*performance*) yaitu karakteristik pokok dari suatu produk dan merupakan karkteristik utama yang dipertimbangkan konsumen dalam membeli suatu produk.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) dari fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya, yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (*reliability*), kecilnya kemungkinan suatu barang atau jasa rusak atau gagal fungsi dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specificaton*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan konsumen.
- 5) Daya tahan (*durability*), berkkaitan dengan umur teknis dan unsur ekonomis produk.
- 6) Mudah diperbaiki (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direfarasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Estetika (*aesthetics*), yaitu daya tarik produk menurut penginderaan konsumen, misalnya model/desain dan warna..
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*personal quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadap barang atau jasanya.

Dengan demikian kepuasan konsumen ditentukan dari suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang dipersyaratkan sesuai atas produk yang dimaksud. Dikatakan Rangkuti (2003:18) bahwa konsumen menetapkan kriteria yang pada dasarnya identik dengan beberapa jenis jasa yang memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu:

- 1) Keandaalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

- 3) Cepat tanggap (*responsiveness*): yaitu kemampuan dan kecepatan karyawan melayani dengan rasa percaya diri.
- 4) *Empathy* (empati), yaitu kemampuan karyawan memberikan perhatian secara individual dan mengerti kebutuhan konsumen.
- 5) Kasat mata (*tangible*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi.

Beberapa indikator utama bagi kepuasan konsumen menurut Ross (1995:211) yakni :

- 1) Standar layanan yang berasal dari tuntutan-tuntutan konsumen.
- 2) Memahami kebutuhan dan tuntutan-tuntutan konsumen, pemberdayaan terhadap karyawan garda depan.
- 3) Infrastruktur strategis yang mendukung karyawan garda depan.
- 4) Perhatian terhadap pengangkatan, pelatihan, sikap dan moral dari karyawan garda depan.
- 5) Pemberian penghargaan terhadap konsumen.
- 6) Sistem layanan konsumen yang proaktif.
- 7) Pengelolaan hubungan proaktif dengan konsumen.
- 8) Menggunakan semua cara untuk mengetahui kebutuhan dan keluhan konsumen.
- 9) Tuntutan-tuntutan kualitas dari segmen pasar.
- 10) Survei terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen dan komitmen terhadap konsumen.

Mengacu pendapat Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:87) ada lima

faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu :

- 1) Tampilan pokok produk dan jasa. Kepuasan konsumen berhubungan dengan produk atau jasa secara signifikan dipengaruhi oleh evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa. Berkenaan dengan studi kepuasan konsumen banyak perusahaan yang menetapkan melalui diskusi kelompok fitur dan atribut apa yang penting untuk pelayanannya dan kemudian mengukur persepsi terhadap fitur sebagaimana halnya keseluruhan kepuasan pelayanan.
- 2) Emosi konsumen. Emosi konsumen dapat juga berdampak terhadap persepsinya atas kepuasan yang berkenaan dengan produk atau jasa. Emosi-emosi tersebut dapat menjadi stabil, seperti emosi yang ada sebelumnya, misalnya kondisi mood, atau kepuasan hidup. Emosi tertentu mungkin dapat dibujuk dengan pengalaman konsumsinya sendiri, mempengaruhi kepuasan konsumen yang berhubungan dengan pelayanan.
- 3) Perlengkapan untuk kesuksesan atau kegagalan pelayanan. Atribusi, yaitu sebab-sebab yang dirasakan dari suatu kejadian, mempengaruhi persepsi atau kepuasan. Jika seseorang dikejutkan dengan hasil (apakah

pelayanan lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan), konsumen cenderung mencari alasan, dan penilaiannya terhadap alasan dapat mempengaruhi kepuasannya.

- 4) Persepsi terhadap keadilan dan kejujuran. Kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh dan atas keadilan dan kejujuran. Konsumen bertanya terhadap dirinya sendiri: apakah seseorang telah diperlakukan secara adil dibandingkan dengan konsumen lainnya, apakah konsumen lain mendapatkan perlakuan, harga atau kualitas pelayanan yang lebih baik. Anggapan mengenai kejujuran merupakan persepsi sentral dari konsumen berkenaan dengan produk atau jasa.
- 5) Konsumen lain, anggota keluarga dan teman sekerja. Sebagai tambahan faktor yang berpengaruh kepada kepuasan, selain fitur, perasaan diri, dan keyakinan, kepuasan diri keyakinan konsumen juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh kepuasan yang berhubungan dengan perjalanan liburan keluarga adalah sebuah fenomena yang dinamis, yaitu dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi individual anggota keluarga selama liburan. Akhirnya, apa yang diekspresikan anggota keluarga dalam istilah kepuasan atau ketidakpuasan berhubungan dengan perjalanannya akan dipengaruhi cerita yang dikemukakan kembali di antara keluarga dan ingatan tertentu dari suatu kejadian.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen tersebut, menurut Tricker (2001:110) organisasi seharusnya menetapkan proses pengumpulan, analisa dan membuat penggunaan yang efektif dari semua informasi hubungan dengan konsumen sebagai salah satu pengukuran kinerja dari sistem kualitas. Informasi-informasi bisa diperoleh dari banyak sumber, seperti: 1) permintaan konsumen dan informasi kontrak, 2) umpan balik dari pengiriman produk, 3) kebutuhan pasar, 4) pelayanan pengiriman, 5) hubungan informasi untuk kompetisi.

Lebih lanjut dikemukakan oleh Tricker bahwa proses organisasi seharusnya ditujukan untuk penyesuaian terhadap permintaan, memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, harga dan pengiriman produk serta semua kepuasan konsumen. Sumber informasi kepuasan konsumen

mencakup: 1) komplain konsumen, 2) komunikasi langsung dengan konsumen, 3) kuesioner dan survei, 4) diskusi kelompok, 5) laporan dari organisasi konsumen, 6) laporan dari berbagai media, dan 7) kajian sektor.

3. Izin Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini

a. Pendidikan Anak Usia Dini

Penyelenggaraan pendidikan di PAUD menjadi tanggung jawab bersama antara pemerintah pusat, dalam hal ini Kementerian Pendidikan Nasional dan pemerintah daerah, baik Dinas Pendidikan Propinsi, Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota, maupun Kecamatan, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonomi. Pengelolaan PAUD juga melibatkan penyelenggara sebagai lembaga mandiri, yang berperan dalam peningkatan mutu pelayanan pendidikan dan pengawasan pendidikan. Kemudian berdasarkan Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, Kementerian Pendidikan Nasional menentukan Standar Nasional Pendidikan. Sedangkan pemerintah propinsi bertugas melakukan koordinasi atau penyelenggaraan pendidikan. Pengembangan tenaga kependidikan dan penyediaan fasilitas pendidikan lintas daerah Kabupaten/Kota. Pengelolaan PAUD dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan minimal dengan prinsip kemandirian dan Manajemen Berbasis Sekolah. Dengan demikian, tanggung jawab utama pengelolaan PAUD berada di

tangan lembaga PAUD itu sendiri. Untuk memenuhi kewajiban belajar pada jenjang PAUD, pendidikan PAUD dapat dilakukan dalam berbagai bentuk yaitu pendidikan formal dan non formal. Melalui layanan pendidikan yang secara sadar, teratur dan terarah dilakukan oleh orang tua/keluarga di rumah atau tempat-tempat lain, dengan proses belajar yang kondusif sehingga potensi anak yang unik dapat berkembang secara optimal. Organisasi pendidikan merupakan suatu proses untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya pendidikan seperti guru, sarana dan prasarana pendidikan seperti perpustakaan, laboratorium, dan sebagainya untuk mencapai tujuan dan sasaran pendidikan.

1). Pengertian PAUD

Pasal 28 UU Sisdiknas Nomor. 20 Tahun 2003 menyebutkan bahwa : PAUD adalah jenjang pendidikan sebelum jenjang pendidikan dasar yang merupakan suatu upaya pembinaan yang ditujukan bagi anak sejak lahir sampai dengan usia 6 (enam) tahun yang dilakukan melalui pemberian rangsangan pendidikan untuk membantu pertumbuhan dan perkembangan jasmani dan rohani agar anak memiliki kesiapan dalam memasuki pendidikan lebih lanjut, yang diselenggarakan pada jalur formal, nonformal, dan informal.

Pendidikan anak usia dini merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pendidikan yang menitikberatkan pada peletakan dasar ke arah pertumbuhan dan perkembangan fisik (koordinasi motorik halus dan kasar), kecerdasan (daya pikir, daya cipta, kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual), sosial emosional (sikap dan perilaku serta agama) bahasa dan komunikasi, sesuai dengan

keunikan dan tahap-tahap perkembangan yang dilalui oleh anak usia dini.

2). Fungsi PAUD

PAUD tidak sekedar berfungsi untuk memberikan pengalaman belajar kepada anak, tetapi yang lebih penting berfungsi untuk mengoptimalkan perkembangan otak. Pendidikan anak usia dini sepatutnya juga mencakup seluruh proses stimulasi psikososial dan tidak terbatas pada proses pembelajaran yang terjadi dalam lembaga pendidikan. Artinya, pendidikan anak usia dini dapat berlangsung dimana saja dan kapan saja seperti halnya interaksi manusia yang terjadi di dalam keluarga, teman sebaya, dan dari hubungan kemasyarakatan yang sesuai dengan kondisi dan perkembangan anak usia dini. Anak adalah perwujudan cinta kasih orang dewasa yang siap atau tidak untuk menjadi orang tua. Memiliki anak, siap atau tidak, mengubah banyak hal dalam kehidupan, dan pada akhirnya mau atau tidak kita dituntut untuk siap menjadi orang tua yang harus dapat mempersiapkan anak-anak kita agar dapat menjalankan kehidupan masa depan mereka dengan baik. Mengenal, mengetahui, memahami dunia anak memang bukan sesuatu yang mudah. Dunia yang penuh warna-warni, dunia yang segalanya indah, mudah, ceria, penuh cinta, penuh keajaiban dan penuh kejutan. Dunia yang seharusnya dimiliki oleh setiap anak-anak namun dalam

kepemilikannya banyak bergantung pada peranan orang tua. Kita perlu meningkatkan intelektualitas anak demi mempersiapkan mereka masuk sekolah. Saat ini sekolah meminta persyaratan yang cukup tinggi dari kualitas seorang siswa. Masih didapat siswa yang masuk SD sudah diperkenalkan dengan berbagai macam pelajaran dan ilmu sejak dini. Anak-anak sudah harus memiliki kreativitas yang tinggi sejak kecil. Oleh sebab itu, anak-anak yang memiliki intelektualitas yang tinggi akan lebih mudah menerima dengan baik semua yang diajarkan. Mereka akan memiliki kepercayaan diri yang tinggi, lebih mudah beradaptasi, lebih mudah menerima hal-hal yang baru, atau intelektualitas anak bisa dikembangkan jauh sebelum mereka masuk ke sekolah. Kondisi seperti itulah yang menempatkan orang tua sebagai guru pertama dan utama bagi anak-anaknya dalam program pendidikan informal yang terjadi di lingkungan keluarga.

Fungsi lembaga PAUD terhadap organisasi Dinas Pendidikan dan penyelenggara PAUD antara lain adalah :

1. Memudahkan kontrol Keterlibatan pemerintah secara langsung terhadap penyelenggaraan PAUD.
2. Menyandarkan penyelenggaraan PAUD kepada pemerintah saja boleh jadi terlalu berlebihan. Untuk itu, perlu dibangun model pembelajaran PAUD berbasis potensi institusi sosial di masyarakat.
3. Kehadiran PAUD dalam pembangunan sumber daya manusia. namun kita tetap dihadapkan pada keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana berikut SDM-nya untuk mengelola PAUD
4. Potensi yang ada di tengah masyarakat kita yang bisa kita dorong dan berdayakan untuk ikut serta berperan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan PAUD.

5. Langkah mendorong lahirnya PAUD terpadu ini juga menemukan relevansi dengan melihat banyaknya lembaga sosial di dalam masyarakat yang selama ini telah menangani masalah anak. Lembaga-lembaga PAUD tersebut terbukti telah eksis dalam masyarakat.

b. Izin Penyelenggaraan

Definisi, yang dimaksud dengan izin penyelenggaraan adalah pemberian izin penyelenggaraan terhadap suatu program Penyelenggaraan Pendidikan berdasarkan jejak rekam atau *progress report* dari ketertiban penyelenggaraan PAUD dalam jangka waktu tertentu. Salah satu fungsi yang diemban pemerintah adalah melindungi warganya. Hal ini berarti, setiap aktivitas pemerintah, termasuk pembangunan yang dilaksanakannya, ditujukan untuk mendatangkan kemaslahatan dan menjauhkan bencana serta petaka bagi warganya. Di tengah kompleksitas aktivitas serta permasalahan yang dihadapi birokrasi, mekanisme perizinan tampil sebagai salah satu buffer guna menjaga agar aktivitas pembangunan tidak mendatangkan dampak buruk bagi masyarakat. Fungsi perlindungan itu dilakukan melalui prosedur perizinan atas setiap aktivitas pembangunan. Dengan kata lain, izin tersebut berfungsi sebagai payung hukum untuk menghindari dampak-dampak negatif yang mungkin ditimbulkan. Izin pada dasarnya merupakan salah satu instrumen perlindungan masyarakat, hal ini berarti dengan dikeluarkannya izin, masyarakat pun sudah terlindungi dan terjamin aman dengan keberadaan berbagai aktivitas pembangunan.

Namun realita yang berkembang di lapangan justru menempatkan perizinan dan izin lebih sebagai persyaratan legal formal, melenceng jauh dari fungsi luhurnya. Perizinan PAUD, merupakan suatu ketetapan pemerintah Daerah yang diberikan kepada setiap Penyelenggara PAUD, setelah memenuhi persyaratan administrasi dan dinilai kelayakannya untuk menyelenggarakan program pembelajaran bagi PAUD. Izin Penyelenggaraan berlaku pada kurun waktu tertentu dan dapat diperpanjang kembali. Izin ini dikeluarkan oleh Dinas yang ditunjuk oleh pemerintah Daerah (PEMDA) setempat, dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

c. Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan PAUD

Proses penerbitan izin operasional penyelenggara PAUD Dinas Pendidikan kabupaten Bangka, mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) atau memenuhi rambu-rambu petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis. Adapun mekanisme dan alur prosedur dalam proses penerbitan izin menurut Peraturan Bupati Bangka No.18 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka adalah sebagai berikut :

1. Pendaftaran Proposal izin Penyelenggaraan PAUD.
 - a. Surat permohonan ditujukan kepada Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten, Cq Kepala Bidang Pendidikan Non Formal (PNF) yang diketahui oleh lurah, camat dan penilik PLS Kecamatan.
 - b. Akta notaris pendirian yayasan.
 - c. Bentuk, nama dan profil lembaga.
 - d. Visi dan misi lembaga.
 - e. Program kegiatan mengajar.
 - f. Sarana dan prasarana.
 - g. Data keterangan yang berisi: Data pengelola, pendidik, pengasuh ((fotocopy SK Pengangkatan, ijazah, jumlah jam mengajar).
 - h. Data peserta didik.
 - i. Denah lokasi.
 - j. Surat keterangan kepemilikan bangunan.
 - k. Surat izin lingkungan diketahui RT/Kadus/Lurah.
 - l. Struktur Organisasi.

Tahapan yang pertama ini yaitu untuk mengidentifikasi lembaga yang mengusulkan perizin penyelenggara PAUD.

2. Pemeriksaan berkas proposal perizinan.

Tahapan yang kedua ini yaitu untuk mengetahui kelengkapan berkas proposal perizin dari penyelenggara PAUD yang merupakan persyaratan administrasi.
3. Verifikasi lapangan.

Tahapan yang ketiga ini yaitu visitasi kunjungan lapangan untuk mengetahui keberadaan lembaga yang mengusulkan izin dari penyelenggara PAUD, kelayakan tempat belajar yang digunakan, sarana prasarana, papan nama lembaga, pendidik yang berkompeten kurikulum yang diberikan dan sebagainya.
4. Penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

Tahapan yang keempat ini yaitu untuk penetapan surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sebagai payung hukum, keabsahan dan legalitas lembaga penyelenggara PAUD. Masa berlaku izin penyelenggaraan PAUD adalah 3 tahun sejak tanggal diterbitkannya SK, atau disesuaikan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Pendidikan setempat. Karena pada kenyataannya masing-masing Dinas Kabupaten dan Kota mempunyai kebijakan sendiri (otonomi daerah).

Suatu lembaga pendidikan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien diperlukan adanya penataan, pengaturan, pengelolaan dan kegiatan lain yang sejenis. Langkah-langkah tersebut harus dikonsepsikan secara sistematis. Manajemen dapat diartikan sebagai pengelolaan, dalam hal ini pengelolaan lembaga menitik beratkan pada 4 komponen, yaitu :

1. Pengelolaan tenaga kerja, pendidik dan tenaga kependidikan.
2. Peserta didik.
3. Sarana prasarana.
4. Pengelolaan Keuangan.

Eksistensi lembaga harus dibangun sedini mungkin dengan menentukan perencanaan yang jelas, yakni :

1. Adanya aturan manajemen program pendidikan.
2. Adanya aturan manajemen sumber daya manusia
3. Adanya aturan manajemen keuangan.
4. Adanya aturan manajemen sarana prasarana.

Kebanyakan penyelenggara PAUD khususnya penyelenggara PAUD di Kabupaten Bangka belum menyadari dan sering terlupakan oleh para Penyelenggara PAUD akan pentingnya izin penyelenggaraan, baik bagi pribadi pimpinan dan lembaganya sendiri maupun pemerintah.

B. Kerangka Berfikir

Untuk menentukan kerangka berfikir dalam penelitian ini, peneliti akan mengulas mengenai elemen-elemen penelitian yang akan dibahas :

1. Kualitas

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas dikatakan baik jika yang memberikan pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan atau melebihi harapan pelanggan dan sebaliknya kualitas dikatakan jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan lebih rendah dari apa yang diharapkan. Kualitas adalah atribut yang dilekatkan pada suatu barang atau jasa. Kualitas menggambarkan sekumpulan karakteristik barang atau jasa, baik yang terlihat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangibile*). Konsep kualitas sangat penting. Barang yang berkualitas baik akan menarik kesetiaan konsumen dalam mengkonsumsi barang atau jasa yang sama dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kesetiaan dan kepuasan ini akan tercermin dalam bentuk pembelian ulang barang atau jasa yang sama. Dalam melakukan tindakan kualitas pelayanan. Adapun kualitas pelayanan yang dijadikan objek penelitian adalah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Berdasarkan pengamatan penulis pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, bahwa pelaksanaan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin belum menggambarkan kualitas layanan dengan baik.

2. Pengukuran kualitas Pelayanan

Pengukuran kualitas pelayanan sebagai capaian pelayanan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam melaksanakan kegiatan, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan kata lain adalah kemampuan individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia. Untuk melihat faktor pendukung dan penghambat terhadap kualitas layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD mengacu pada pengukuran kualitas kriteria yang dikembangkan oleh Zeithmal, Parasuraman dan Berry (1990:26) yang dikenal dengan kriteria "RATER", yaitu: a. *Reability* (keandalan), b. *Assurance* (jaminan), c. *Tangibles* (bukti fisik), d. *Emphaty* (empati), dan e. *Responsiveness* (daya tanggap).

Berdasarkan kriteria tersebut maka faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam membuat Izin PAUD dengan 5 (lima) kriteria yaitu ;

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Penelitian ini indikator kualitas pelayanan didasarkan pada 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas pelayanan, bahwa dalam pelayanan

publik banyak dihadapkan pada bermacam-macam keluhan-keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan pengguna jasa, yang berarti terjadi kesenjangan antara pelayanan yang dijanjikan dengan pelayanan yang diterima. Maka penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis terhadap kesenjangan tersebut, yang merupakan kesenjangan atau gap 5, yaitu kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang dirasakan konsumen atau pengguna.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan yang diberikan sebagai capaian pelayanan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dalam melaksanakan kegiatan, sehingga tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan kata lain adalah kemampuan individu maupun organisasi dalam mencapai tujuan secara efisien dengan sumber daya yang tersedia. Untuk melihat faktor pendukung dan penghambat terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD. Kepuasan masyarakat dan kepuasan konsumen pada prinsipnya sama, yang membedakan hanya organisasi pemberi pelayanan. Kepuasan masyarakat atas pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terhadap penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Sebagaimana dijelaskan oleh Gerson (dalam Zainul,2007:99) dapat dinilai berdasarkan (5) lima faktor, yaitu :

- 1). Kecepatan pelayanan ;
 - a) Cepat memberi tanggapan
 - b) Cepat menangani keluhan-keluhan
 - c) Cepat menyelesaikan masalah
 - d) Cepat mengambil keputusan
- 2). Keramahan karyawan
 - a) Perilaku sopan santun
 - b) Tutar kata menarik
 - c) Penampilan menyenangkan dan menarik
 - d) Penampilan meyakinkan
- 3). Pengetahuan karyawan
 - a) Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan
 - b) Kemampuan dalam memberikan solusi
 - c) Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan
 - d) Hasil kerja yang ditunjukkan
- 4). Jumlah pelayanan yang tersedia
 - a) Jumlah tempat pelayanan yang disediakan
 - b) Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani
 - c) Prosedur pelayanan yang diberlakukan
 - d) Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.
- 5). Tampilan formalitas
 - a) Ketersediaan sarana prasarana
 - b) Kerapihan tempat kerja
 - c) Kenyamanan tempat kerja
 - d) Penampilan yang menyenangkan

Kerangka berfikir ini digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. Kerangka berfikir

Peneliti menggunakan pengukuran kualitas pelayanan SERQUAL yang sangat erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat dan faktor-faktor Pendukung dan penghambat atas pelayanan tersebut untuk melihat variabel kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada penyelenggara dalam proses penerbitan izin PAUD. Dalam konteks penelitian ini, untuk melihat faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dengan pelayanan aktual yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

4. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat variabel yang dapat diamati (*observable*) dan diukur (*measureable*) secara empirik. Dan disusun untuk mempermudah melihat variabel kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat dan faktor-faktor pendukung dan penghambat Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan manajemen pelayanan, sehingga dapat menciptakan suatu sistem pelayanan yang baik yang memiliki nilai atau moral untuk melayani, bukan untuk dilayani. Selanjutnya, untuk melihat Kualitas pelayanan atas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terhadap penyelenggara PAUD

dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD, sebagaimana dijelaskan oleh Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990:26-27) dapat diukur berdasarkan (5) lima kriteria, yaitu :

- 1). *Reliability* (keandalan)
 - a) Senantiasa dapat menepati janji-janji
 - b) Senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi
 - c) Mampu memberikan pelayanan secara profesional
 - d) Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat
 - e) Senantiasa memberitahukan mengenai kapan tepatnya pelayanan diberikan
- 2). *Assurance* (jaminan)
 - a) Memiliki kemampuan pegawai yang memadai
 - b) Memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat
 - c) Terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat
- 3). *Tangible* (bukti fisik)
 - a) Memiliki peralatan yang canggih dan modern
 - b) Menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan
 - c). Memiliki jumlah pegawai yang memadai
 - d). Memiliki pegawai berpenampilan rapi
- 4). *Responsiveness*(daya tanggap)
 - a) Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi
 - b) Senantiasa siap sedia dalam membantu
 - c) Perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani
- 5). *Emphaty*(empati)
 - a) Senantiasa bersikap sopan santun
 - b) Senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual
 - c) Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel
 - d) Dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat
 - e) Dapat memahami kebutuhan masyarakat Secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat

b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dan kepuasan konsumen pada prinsipnya sama, yang membedakan hanya organisasi pemberi pelayanan. Kepuasan masyarakat atas pelayanan dan faktor-faktor pendukung dan penghambat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terhadap penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan, sebagaimana dijelaskan oleh Gerson (dalam Zainul,2007:99) dapat dinilai berdasarkan (5) lima faktor, yaitu :

- 1). Kecepatan pelayanan ;
 - a) Cepat memberi tanggapan
 - b) Cepat menangani keluhan-keluhan
 - c) Cepat menyelesaikan masalah
 - d) Cepat mengambil keputusan
- 2). Keramahan karyawan
 - a) Perilaku sopan santun
 - b) Tutar kata menarik
 - c) Penampilan menyenangkan dan menarik
 - d) Penampilan meyakinkan
- 3). Pengetahuan karyawan
 - a) Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan
 - b) Kemampuan dalam memberikan solusi
 - c) Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan
 - d) Hasil kerja yang ditunjukan
- 4). Jumlah pelayanan yang tersedia
 - a) Jumlah tempat pelayanan yang disediakan
 - b) Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani
 - c) Prosedur pelayanan yang diberlakukan
 - d) Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.
- 5). Tampilan formalitas
 - a) Ketersediaan sarana prasarana
 - b) Kerapihan tempat kerja
 - c) Kenyamanan tempat kerja
 - d) Penampilan yang menyenangkan

c. Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan PAUD

Proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD, didefinisikan sebagai Prosedur Operasional Standar (POS) yang diberlakukan kepada penyelenggara PAUD yang ada di Kabupaten Bangka oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

Universitas Terbuka

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Definisi Konsep

Zulkifli (2007:17) menjelaskan konsep merupakan suatu pengertian abstrak yang didasarkan atas seperangkat konsepsi atau dibentuk oleh unsur-unsur yang ada dalam konsepsi. Dengan kata lain, konsep itu adalah abstraksi dari karakteristik umum yang terdapat pada konsep. Konsepsi adalah pengertian tertentu pada suatu istilah dan arti yang diberikan oleh orang tertentu. Konsep merupakan definisi yang dipakai oleh peneliti untuk menggambarkan suatu fenomena sosial atau fenomena alami secara abstrak, tetapi konsep tidak sama dengan definisi.

Penulisan penelitian ini didefinisikan berbagai istilah yang diantaranya sebagai berikut :

1. Kualitas didefinisikan sebagai gambaran sekumpulan karekteristik barang atau jasa baik yang terlibat (*tangible*) atau tak terlihat (*intangibile*) pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.
2. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai pelaksanaan tugas dan fungsi yang dilakukan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cara

mengatur pelayanan bagi kegiatan-kegiatan kearah tujuan dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

3. Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam kegiatan-kegiatan ke arah tujuan dalam proses penerbitan izin Penyelenggaraan PAUD.
4. Proses penerbitan Izin Penyelenggaraan PAUD didefinisikan sebagai prosedur Operasional Standar (POS) yang diberlakukan terhadap Penyelenggara PAUD oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

B . Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan usaha untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka secara operasional dapat dilihat dari elemen-elemen :

a. *Realibility* (keandalan)

Mengetahui bagaimana tingkat keandalan Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : Pegawai yang senantiasa menempati janji-janjinya, Pegawai yang berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, pegawai yang mampu memberikan pelayanan secara profesional, pegawai mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dan pegawai yang senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan akan diberikan

b. *Assurance* (jaminan)

Mengetahui bagaimana jaminan Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui ; kemampuan pegawai yang memadai dalam melayani, terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

c. *Tangible* (bukti fisik)

Mengetahui bagaimana bukti fisik Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : Memiliki peralatan yang baik, canggih dan modern guna peningkatan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas, penyediaan fasilitas pendukung yang lengkap dan baik untuk kenyamanan, memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat, dan memiliki pegawai yang berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

d. *Emphaty* (Empati)

Mengetahui bagaimana tingkat empati pegawai Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : pegawai yang senantiasa bersikap sopan santun, pegawai yang senantiasa memberikan perhatian secara individual, pegawai senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan, pegawai yang berusaha dapat memahami minat dan harapan-harapan, pegawai dapat memahami kebutuhan secara spesifik sehingga dapat memenuhi

harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

e. *Responsiveness* (daya tanggap)

Mengetahui bagaimana daya tanggap Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : pegawai yang memiliki kesigapan pegawai yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga, pegawai yang senantiasa siap sedia dalam membantu, memberikan perhatian penuh tidak pernah tampak terlalu sibuk melayani penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin penyelenggaraan.

2. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan

a. *Reliability* (keandalan), diamati melalui :

Pemanfaatan peralatan yang canggih dan modern, pemanfaatan penyediaan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan, kesuaian jumlah pegawai yang memadai, keadaan pegawai yang berpenampilan rapi.

b. *Assurance* (jaminan), diamati melalui :

Keadaan kemampuan pegawai yang memadai, keadaan pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan,

keadaan kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat.

c. *Tangible* (bukti fisik), diamati melalui :

Kesesuaian dan pemanfaatan peralatan yang canggih dan modern, kesesuaian dan pemanfaatan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan, keadaan jumlah pegawai yang memadai, keadaan pegawai berpenampilan rapi.

d. *Emphaty* (empati), diamati melalui :

Kesesuaian empati yang meliputi kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.

e. *Responsiveness* (daya tanggap), diamati melalui :

Kesesuaian dan keadaan pegawai yang bersikap sopan santun, kesesuaian dan keadaan pegawai yang senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, kesesuaian dan keadaan pegawai yang senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel, kesesuaian dan keadaan pegawai yang dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat, kesesuaian dan keadaan pegawai yang dapat memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka secara operasional dapat dilihat dari elemen-elemen :

a. Kecepatan pelayanan

Mengetahui bagaimana kecepatan Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : kecepatan dalam memberikan tanggapan, kecepatan dalam menangani keluhan-keluhan, kecepatan dalam menyelesaikan masalah, kecepatan dalam mengambil keputusan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

b. Keramahan karyawan

Mengetahui bagaimana keramahan karyawan Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : perilaku sopan santun pegawai ketika melayani, tutur kata menarik pegawai ketika melayani, penampilan menyenangkan dan menarik pegawai ketika melayani, penampilan yang meyakinkan pegawai ketika melayani Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

c. Pengetahuan karyawan

Mengetahui bagaimana pengetahuan karyawan Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : kemampuan pegawai menjawab pertanyaan-pertanyaan, kemampuan pegawai dalam memberikan solusi, kemampuan komunikasi pegawai, dan hasil kerja pegawai menjawab ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

d. Jumlah pelayanan yang tersedia

Mengetahui bagaimana jumlah pelayan yang tersedia di Dinas Pendidikan memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : jumlah pegawai yang cukup untuk melayani, prosedur pelayanan yang diberlakukan ketika melayani dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

e. Tampilan formalitas

Mengetahui bagaimana tampilan formalitas Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Diamati melalui : ketersediaan sarana prasarana ketika melayani, kerapihan tempat kerja ketika melayani, kenyamanan tempat kerja ketika

melayani, dan penampilan yang menyenangkan ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan.

4. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat kepuasan Masyarakat ;

a. Kecepatan Pelayanan

Diamati melalui : Keadaan cepat memberi tanggapan, keadaan menangani keluhan-keluhan, keadaan cepat menyelesaikan masalah, keadaan cepat mengambil keputusan.

b. Keramahan Karyawan

Diamati melalui : Kesesuaian perilaku sopan santun, kesesuaian tutur kata menarik, kesesuaian penampilan menyenangkan dan menarik, kesesuaian hasil kerja yang ditunjukkan.

c. Pengetahuan Karyawan

Diamati melalui : Keadaan kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan, keadaan kemampuan dalam memberikan solusi, keadaan kemampuan komunikasi memberikan penjelasan, keadaan dan kesuaian hasil kerja yang ditunjukkan.

d. Jumlah pelayan yang tersedia

Diamati melalui : Keadaan dan kesuaian jumlah tempat pelayanan yang disediakan, kesuaian memiliki pegawai yang

cukup untuk melayani, pemberlakuan prosedur pelayanan yang diberlakukan, pemberlakuan Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

e. Tampilan formalitas

Diamati melalui : Pemanfaatan ketersediaan sarana prasarana, keadaan kerapihan tempat kerja, keadaan kenyamanan tempat kerja, kesesuaian penampilan yang menyenangkan.

Penelitian ini mengkaji kinerja birokrasi pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan dan kepuasan masyarakat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat atas layanan di Dinas Pendidikan kabupaten Bangka. Untuk mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, digunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:26-27) dengan variabel dan indikatornya sebagai berikut: Operasionalisasi variabel penyelenggaraan pelayanan seperti yang disajikan dalam ;

Tabel 2.1. Operasional variabel kualitas pelayanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas pelayanan	a. <i>Tangible</i> (bukti fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki peralatan yang canggih dan modern 2. Menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan 3. Memiliki jumlah pegawai yang memadai 4. Memiliki pegawai berpenampilan rapi
	b. <i>Reliability</i> (keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senantiasa dapat menepati janji-janji. 2. Senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi. 3. Mampu memberikan pelayanan secara profesional 4. Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. 5. Senantiasa memberitahukan mengenai kapan tepatnya pelayanan diberikan.
	c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi 2. Senantiasa siap sedia dalam membantu 3. Perhatian pegawai kepada masyarakat dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani.
	d. <i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pegawai yang memadai. 2. Memiliki pegawai yang senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat 3. Terjaga kemampuan pegawai sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran masyarakat.
	e. <i>Empathy</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Senantiasa bersikap sopan santun. 2. Senantiasa memberikan perhatian kepada Masyarakat secara individual. 3. Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel. 4. Dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat. 5. Dapat memahami kebutuhan masyarakat Secara spesifik sehingga dapat memenuhi Harapan-harapan masyarakat.

Sumber : Zeithaml, Valerie. A. A. Parasuraman and Leonard I. Berry, 1990.
Delivery Quality Service, New York: The Free Press.

Selanjutnya untuk mengkaji kepuasan masyarakat dan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan digunakan teori F.Gerson dengan variabel dan indikator sebagai berikut :

Tabel 2.2. Operasional Variabel Kepuasan Pelayanan

Sub Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan masyarakat	1. Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat memberi tanggapan 2. Cepat menangani keluhan-keluhan 3. Cepat menyelesaikan masalah 4. Cepat mengambil keputusan
	2. Keramahan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perilaku sopan santun 2. Tutur kata menarik 3. Penampilan menyenangkan dan menarik 4. Penampilan meyakinkan
	3. Pengetahuan karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan 2. Kemampuan dalam memberikan solusi 3. Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan 4. Hasil kerja yang ditunjukkan
	4. Jumlah pelayan yang tersedia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah tempat pelayanan yang disediakan. 2. Memiliki Jumlah pegawai yang cukup untuk melayani 3. Prosedur pelayanan yang diberlakukan 4. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.
	5. Tampilan formalitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketersediaan sarana prasarana 2. Kerapihan tempat kerja. 3. Kenyamanan tempat kerja 4. Penampilan yang menyenangkan

Sumber: Richard F.Gerson, 1993 *Measuring Customer Satisfaction*, Crisp Publication, Inc. (dalam Zainul, 2007:99)

C. Desain Penelitian

Untuk mendapatkan kebenaran ilmiah dalam suatu penelitian ini, akan diperlukan adanya desain penelitian. Desain penelitian merupakan proses-proses yang terlibat secara langsung dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Nazir, 2005:84). Sedangkan menurut Hasan (2003:31) desain penelitian adalah keseluruhan proses yang diperlukan dalam rencana dan pelaksanaan penelitian, sehingga pertanyaan yang ada dapat dijawab dan salah satu komponen yang terbesar dalam metode penelitian adalah metode penelitian.

D. Responden Penelitian

Menurut Irawan (2007:4.19) responden dijelaskan sebagai orang yang memberi kita informasi sesuai dengan permintaan/pertanyaan kita, dalam penelitian kualitatif responden disebut *key-information*. Maka keberadaan populasi dan sampel distribusi oleh responden.

Kemudian Irawan (2006:32) menegaskan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak mengenal populasi dan sampel. Kalaupun muncul kata sample dalam penelitian kualitatif maka sample ini tidak bersifat mewakili populasi, namun lebih diperlukan sebagai kasus yang mempunyai ciri khas sendiri, yang tidak harus sama dengan ciri populasi yang diwakilinya. Karena itu tidak ada gunanya berbicara soal generalisasi temuan di dalam penelitian kualitatif.

E . Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data. Satu-satunya instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti mungkin menggunakan alat-alat bantu untuk mengumpulkan data seperti *tape recorder*, *video kaset* atau kamera. Tetapi alat-alat ini sangat tergantung pada peneliti untuk menggunakannya. Menurut Irawan (2006:17) bahwa peneliti sebagai instrumen ini disebut *participant-observer*.

Instrumen mudah dibayangkan bila apa yang diukur bersifat jelas (*tangible*). Instrumen sulit dibayangkan bila apa yang diukur bersifat tidak jelas (*intangible*) seperti motivasi atau sikap. Instrumen yang baik harus absah dan dapat dipercaya, instrumen yang absah adalah instrumen yang hasil pengukurannya bersifat ajek (konsisten) (Irawan, 2007:4.19)

F . Prosedur Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode kuesioner, observasi dan wawancara. Metode observasi yang dimaksud adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sedangkan yang dimaksud dengan wawancara adalah dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada

pejabat Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dan penyelenggara PAUD.

G . Metode Analisis Data

Menurut Nazir (2005:346) analisis data merupakan bagian yang amat penting dalam metode ilmiah, karena dengan analisislah, data tersebut dapat diberikan arti dan makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian. Analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif Kualitatif dengan menggunakan persentase. Menurut Arikunto (1998:246) yaitu dengan menganalisa objek penelitian dengan menafsirkan data kuantitatif dengan kalimat yang bersifat kualitatif. Untuk mempermudah menarik kesimpulan dalam mengetahui sikap, pendapat dan persepsi responden ditentukan kualitas jawaban sebagai berikut :

1. Penentuan kualitas jawaban

Ada lima alternatif jawaban yang diberikan kepada responden, ditentukan kualitas jawabannya dengan bobot nilai tertentu ;

- a. Untuk jawaban a dengan bobot nilai 0
- b. Untuk jawaban b dengan bobot nilai 1
- c. Untuk jawaban c dengan bobot nilai 2
- d. Untuk jawaban d dengan bobot nilai 3
- e. Untuk jawaban e dengan bobot nilai 4

2. Penentuan skor

Skor dari jawaban tersebut diperoleh frekwensi jawaban dikali bobot nilai kemudian dibagi jumlah nilai dan dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{Skor} = \frac{\text{Jumlah frekwensi jawaban (f) x bobot nilai (b)}}{\text{Jumlah reponden (n)}}$$

3. Penentuan Kriteria hasil skor

Kriteria hasil skor dengan skala interval yang dikemukakan oleh Nazir (2005:380), besar interval dapat diketahui dengan menggunakan range dan jumlah kelas. Dari uraian tersebut maka besar interval adalah range (jangkauan nilai tertinggi dengan nilai terendah) dibagi dengan jumlah nilai kelas (alternatif nilai). Sehingga diperoleh interval yaitu 0,8 atau dapat dicari dengan

$$\text{Rumus } I = R : K$$

Dimana : I = Besar interval

R = Range (rentang)

K = Jumlah kelas

Sehingga kriteria hasil skor yang diperoleh adalah :

1. Skor 3,2 – 4,0 diberikan kriteria sangat-sangat baik
2. Skor 2,3 – 3,1 diberikan kriteria sangat baik
3. Skor 1,5 – 2,2 diberikan kriteria baik
4. Skor 0,5 – 1,4 diberikan kriteria kurang baik
5. Skor 0,2 – 0,4 diberikan kriteria tidak baik

Dengan rumus tersebut interval dapat dicari dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Mengetahui nilai persentase terbesar yaitu nilai skala pengukuran terbesar dibagi jumlah skala dikali 100% = $(5:5) \times 100\% = 100\%$
2. Mengetahui persentase terkecil yaitu nilai skala terkecil dibagi jumlah skala dikalikan 100% = $(1:5) \times 100\% = 20\%$
3. Nilai rentang = $100\% - 20\% = 80\%$
4. Nilai interval = nilai rentang dibagi jumlah skala = $80\% : 5 = 16\%$

Sehingga dari analisis yang didapatkan dari keterangan diatas, dapat diperoleh klasifikasi kriteria penulisan persentase sebagai berikut :

- a. Kategori sangat-sangat baik 84-100%
- b. Kategori sangat baik 67-83%
- c. Kategori baik 50-66%
- d. Kategori kurang baik 33-49%
- e. Kategori tidak baik 16-32%

Data yang sudah didapat, ditabulasi kemudian dihitung persentase tingkat pencapaiannya dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor observasi}}{\text{Skor kriteria}} \times 100\%$$

Dengan keterangan :

Skor observasi = jumlah total $(b \times f)$

Skor kriteria = Skor tertinggi x indikator x jumlah responden

Untuk lebih mempertajam analisa data, penulis menempuh langkah-langkah sebagai berikut ;

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ditulis dalam bentuk ukuran yang terperinci kemudian dikelompokkan dalam hal-hal pokok dan penting yang berhubungan dengan masalah-masalah yang diteliti.

2. *Display* data

Merupakan kegiatan menampilkan data dalam bentuk tabel sehingga memberikan gambaran yang menyeluruh dan mudah untuk dipahami dan diambil kesimpulannya.

3. Verifikasi

Data primer yang telah ditampilkan kemudian ditarik kesimpulan awal, kemudian kesimpulan itu dibandingkan dengan data sekunder yang diperoleh dan verifikasi dengan kenyataan yang terjadi.

4. Standarisasi data

Hasil kuesioner dianalisis dengan memberikan skor yang telah ditetapkan pada semua item pertanyaan kuesioner, dan total skor itu akan menunjukkan kualifikasi tersendiri berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

H . Validasi dan Reliabilitas

Validitas dilakukan dengan maksud mengukur kehandalan data. Suatu alat ukur dikatakan valid jika alat ukur itu dapat mengukur apa yang harus diukur, sedangkan alat itu dikatakan *reliabel* bila mengukur suatu gejala pada waktu berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi dapat dikatakan bahwa validitas berhubungan dengan tingkat konsistensi. Validitas dan reliabilitas instrumen digunakan untuk menjaring data kemudian dianalisis dengan program komputer dengan komputer program *Statistical Product and Service Solution (SPSS) versi 17,00*. guna mendapatkan hasil analisa yang lebih akurat bila dibandingkan dengan penghitungan secara manual. Adapun perumusan uji validitas dan reliabilitas sebagai berikut :

1. Validitas

Uji validitas dasar pengambilan keputusan adalah dengan membandingkan hasil perhitungan koefesien butir (r_{hitung}) dengan teknik korelasi *pearson Product Moment* melalui program komputer SPSS,17,00 dari setiap butir instrumen (kuesioner) dengan hasil pada r_{tabel} berdasarkan jumlah sampel penelitian, dengan pengertian yaitu :

- a. Jika r_{hitung} positif serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir atau variabel tersebut valid.
- b. Jika r_{hitung} tidak positif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$ ataupun r_{hitung} negatif $> r_{tabel}$ maka butir atau variabel tersebut tidak valid

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka merupakan organisasi pemerintah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi daerah dan tugas pembantuan dibidang Pendidikan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 5 tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Bangka yang berfungsi sebagai perumusan kebijakan teknis di bidang pendidikan, penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum di bidang pendidikan, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan dan pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati Kepala Daerah sesuai dengan lingkup tugasnya.

Visi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka adalah “Terwujudnya Layanan Pendidikan Bermutu dan Bermartabat”.

Misinya yang ingin dicapai adalah ;

1. Meningkatkan pemerataan dan perluasan layanan pendidikan.
2. Meningkatkan kualitas/mutu layanan pendidikan yang daya saing global.
3. Meningkatkan layanan pendidikan yang bermartabat.

Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka adalah memegang teguh 3 (tiga) pilar pendidikan yakni ;

(1) Pemerataan dan perluasan akses (2) Peningkatan mutu-daya saing (3) Peningkatan Tata Kelola dan Citra Publik. Kemudian untuk mencapai visi dan misi tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menerapkan serangkaian program-program yang menjadi tolok ukur pencapaian keberhasilan kualitas pelayanan yaitu ;

- a) Program peningkatan mutu dan pengembangan pendidikan daerah.
- b) Program pelayanan administrasi perkantoran.
- c) Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur.
- d) Peningkatan program disiplin aparatur.
- e) Program peningkatan pengembangan kinerja pelayanan pendidikan daerah.

Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terletak di jalan Jenderal Achmad Yani Kelurahan Parit Padang Kecamatan Sungailiat sebelah barat perumahan penduduk dan sebelah timur berbatasan dengan jalan raya Jenderal Ahmad Yani Sungailiat, sedang sebelah utara berbatasan Radio Republik Indonesia (RRI) Regional Bangka Belitung Sungailiat, sebelah selatan berbatasan dengan Badan Lingkungan Hidup Kabupaten Bangka, hingga tahun 2011 memiliki jumlah pegawai sebanyak 60 orang yang terdiri dari susunan sebagai berikut ; 1 orang Kepala Dinas, 1 orang Sekretaris Dinas, 4 Kepala Bidang, 3 Sub Bagian, 12 orang Kepala Seksi dan 42 orang staf. Selain dipimpin oleh 1 orang Kepala Dinas dan 1 orang Sekretaris Dinas, SKPD Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka juga memiliki 4(empat) bidang yang mewakili organisasi dalam melaksanakan tugas sebagai unsur pelaksanaan otonomi daerah dibidang Pendidikan yaitu Bidang Perencanaan,

Bidang Taman Kanak-kanak dan Sekolah Dasar (TK/SD), Bidang Sekolah Menengah (SM) dan Bidang Pendidikan Non Formal dan Informal (PNFI).

Penjabaran tugas pokok dan fungsi antar bidang di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka peneliti sarikan dari Peraturan Bupati Kabupaten Bangka Nomor : 18 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sebagai berikut :

Tugas dan fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

Tugas Dinas Pendidikan ; Melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan otonomi dan tugas perbantuan di bidang pendidikan.

Fungsi Dinas Pendidikan ;

1. Perumusan kebijakan teknis pendidikan.
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Pendidikan.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang pendidikan.
4. Pembinaan unit pelaksana teknis dinas /UPTD.
5. Pemberian izin dalam penyelenggaraan pendidikan.
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas di bidang pendidikan.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari unsur, jenis kelamin, pendidikan, jabatan, pekerjaan, lama bekerja dan pendidikan/pelatihan yang diikuti berkaitan dengan tugas dalam BAB III

sebelumnya bahwa jumlah responden adalah 50 orang. Namun yang mengembalikan hasil kuesioner hanya 35 orang yang mengembalikan ke peneliti. Dikarenakan adanya beberapa responden yang jauh domilisinya dan di daerah terpencil. Berdasarkan hasil pengumpulan data pada kuesioner, berikut digambarkan satu persatu karakteristik responden tersebut :

a. Distribusi responden berdasarkan umur

Distribusi usia responden dalam penelitian ini tersebar dalam tiga kelompok usia. Responden terbanyak berusia 21-35 tahun yaitu 25 orang (75%), sedangkan responden yang paling sedikit yaitu usia antara 41-55 tahun yaitu sebanyak 4 orang (10%), seperti tabel 3.1.

Tabel 3.1. Distribusi responden berdasarkan umur

No.	U m u r	Jumlah	Persentase (%)
1	21 – 35 Tahun	25	75
2	36 – 40 Tahun	6	15
3	41 – 55 Tahun	4	10
	Jumlah	35	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2011

b. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi usia responden dalam penelitian ini tersebar dalam dua kelompok usia. Responden terbanyak perempuan 35 orang (88,57%), sedangkan responden yang paling sedikit yaitu laki-laki yaitu sebanyak 5 orang (11,43%), seperti terlihat pada tabel 3.2

Tabel 3.2. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki - laki	5	11,43
2	Perempuan	31	88,57
Jumlah		35	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2011

c. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3.3. Distribusi responden berdasarkan pendidikan

No.	U m u r	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/SMP	0	0
2	SMA/Sederajat	20	57,14
3	Diploma (D2/D3)	9	25,72
4	Strata 1 (S1)	6	17,14
5	Pascasarjana (S2/S3)	0	0
Jumlah		35	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2011

Pendidikan responden dalam penelitian ini ditempati oleh penyelenggara PAUD dengan kualifikasi pendidikan SMA/Sederajat, yaitu sebanyak 20 orang, diploma D2/D3 sebanyak 9 orang dan Strata satu (S1), yaitu sebanyak 6 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penyelenggara PAUD yang ada di Kabupaten Bangka terdiri dari penyelenggara PAUD menjadi responden, yang memiliki latar belakang pendidikan SMA/ sederajat sampai Strata Satu (S1).

d. Distribusi responden berdasarkan jabatan

Tabel 3.4. Distribusi responden berdasarkan jabatan

No.	Kategori Jabatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Penyelenggara/ pendidik	25	71
2	Penyelenggara	10	29
Jumlah		35	100

Sumber : Pengolahan data primer, 2011

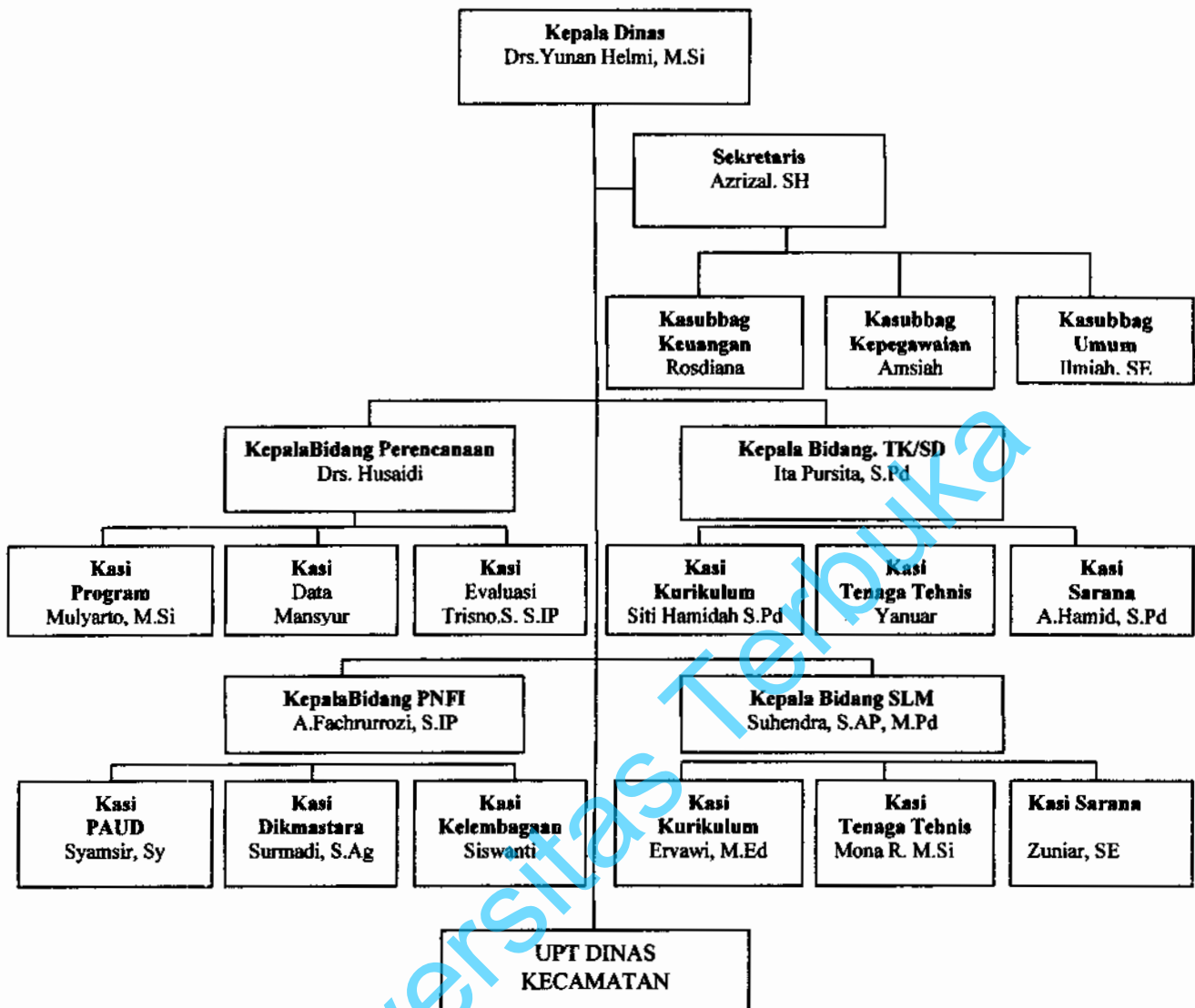
Berdasarkan data distribusi responden berdasarkan jabatan pada tabel 3.4. disimpulkan bahwa jumlah penyelenggara yang merangkap pendidik berjumlah paling banyak 25 orang berkaitan dengan itu penyelenggara yang merangkap sebagai pendidik lebih kritis dalam layanan yang diberikan oleh Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka merupakan salah satu yang membebaskan biaya pembuatan izin penyelenggaraan Pendidikan dan prosedur pengurusannya tergolong baik.

Kebijakan Bupati Bangka tentang pembebasan biaya pembuatan izin penyelenggara pendidikan non formal mulai dari izin penyelenggaraan Kursus-kursus, Taman Bacaan, Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat dan PAUD. Program ini berdasarkan dari pada program pusat yang mengharapkan partisipasi daerah dalam rangka pembuatan izin pendidikan non formal gratis pada masyarakat yang menyelenggarakan. Diharapkan pada 2011 seluruh lembaga pendidikan non formal khususnya PAUD di Kabupaten Bangka sudah mempunyai legalitas atau payung hukum dan telah memiliki izin dan

nomor induk kelembagaan. Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka yang dijadikan sebagai objek penelitian maka penulis ingin melihat tentang kualitas penyelenggaraan pelayanan artinya bahwa para aparatur merupakan objek penelitian di samping masyarakat Penyelenggara PAUD yang telah ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini.

2. Struktur Organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

Agar sebuah organisasi dalam hal ini Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing, maka struktur organisasi sangat penting agar para aparatur yang ada dapat dengan mudah menjalankan tugas masing-masing, oleh karena itu disusunlah struktur tersebut seperti berikut ;



Gambar 4 Struktur organisasi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

3. Sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka antara lain adalah sebagai berikut :

a. Komputer

Kondisi sarana komputer yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3.5 Kondisi Sarana Komputer di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Spesifikasi barang		Bahan	Asal barang	Tahun	Jumlah
	Nama/ Jenis	Merk/ Type				
1.	Komputer	Pentium III	-	APBD	2010	2 unit
2.	Personal komputer	Samsung	Fiber	APBD	2009	1 unit
3.	Komputer SIAK	Samsung	Fiber	APBD	2010	5 unit
4.	Komputer Note Book	Accer	-	APBD	2009	15 unit
5.	PC Komputer	Zyrex	Fiber	APBD	2009	8 unit

Dari tabel tersebut, diketahui PC komputer yang paling banyak di sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, Jika dilihat dari tahun pembeliannya kondisi komputer masih relatif baik.

Komputer sudah ada untuk memperlancar pelayanan.

b. Jenis sarana dan prasarana yang lain

Berikut ini sarana dan prasarana lain yang tersedia di Dinas pendidikan Kabupaten Bangka.

Tabel 3.6 Kondisi sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Jenis barang	Jumlah
1.	Papan data	18
2.	Meja kantor	70
3.	AC	12
4.	Alat pemadam kebakaran	2
5.	Kipas angin	15
6.	Tempat sampah	20
7.	Tiang bendera	1
8.	Kursi	125
9.	Kursi meja tamu	6
10.	Telephon/Faks	3
11.	Filling kabinet	15
12.	Lemari	30
13.	Jam dinding	16
14.	Papan nama kantor	1
15.	Televisi	3
16.	Jaringan internet	1

Dari tabel 3.6 terlihat cukup lengkap sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk mendukung pelaksanaan pelayanan publik. Sarana dan prasarana mulai dari papan data, meja, AC, alat pemadam kebakaran, kipas angin, tempat sampah, tiang bendera, kursi, telepon/faks, filling kabinet, lemari, jam dinding, papan nama, televisi, sampai dengan jaringan internet.

B. Hasil Pengolahan Data

1. Deskripsi data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran sejumlah daftar pertanyaan (kuesioner) yang diberikan pada responden yang telah ditentukan pada saat memulai penelitian yaitu para penyelenggara PAUD sebanyak 50 orang namun responden yang mengembalikan hasil kuesioner kepada peneliti melalui Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka adalah sebanyak 35 orang responden. Proses penghitungan skor dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS 17,00. Ini dimaksud untuk menghindari kesalahan dalam menghitung skor serta mempermudah dan mempersingkat proses penghitungan, sehingga penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Rumusan pertanyaan yang termuat dalam kuesioner mengacu pada komponen-komponen kualitas pelayanan organisasi dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD Kabupaten Bangka yang digunakan dalam penelitian ini.

Reliabilitas dan validitas

Uji reliabilitas dan validitas data mentah dilakukan untuk mengecek konsistensi alat ukur dan validitas dari masing-masing kuesioner. Untuk memperoleh hasil perhitungan yang akurat, proses penghitungan dengan

menggunakan komputer dengan program SPSS versi 17,00. Dan hasil-hasilnya peneliti kemukakan sebagai berikut :

a. Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2005:137), berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur dapat diandalkan dalam melakukan pengukuran serta menunjukkan konsistensi suatu instrumen dalam mengukur suatu gejala yang sama. Suatu instrumen pengukuran apabila dapat digunakan lebih dari satu kali (2 kali atau lebih) untuk mengukur gejala yang sama serta hasil pengukuran yang diperoleh tidak berbeda terlalu jauh atau relatif, maka alat pengukuran tersebut dikatakan handal. Alat statistik dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* yang membandingkan dan mengukur korelasi antar jawaban responden pada tahap uji coba kuesioner. Kuesioner dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* terhitung lebih besar dari 0,70 atau bila hasil penghitungan mendekati nilai 1,00 maka kuesioner dapat dikatakan handal dan layak digunakan. Melalui penghitungan dengan bantuan komputer dengan program SPSS 17,00 diperoleh nilai koefisien reliabilitas *Apha Cronbach* adalah sebagai berikut :

Tabel. 3.7. Koefesien *Reliability* kualitas pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on standardized items	N of items
.981	.983	20

Dengan melihat hasil koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) yang tertera pada tabel diatas, yaitu kualitas pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat dengan nilai *Cronbach Apha* .981, dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan reliabel, artinya semua instrumen kuesioner yang disebarakan pada responden cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data.

b. Validitas

Menurut Sugiyono (2005 : 137), valid berarti instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dalam suatu penelitian. Dengan demikian validitas merupakan suatu kriteria yang dijadikan tolok ukur untuk menunjukkan tingkat kesahihan suatu alat pengukur data. Suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen digunakan untuk menggali suatu data akan menghasilkan data yang mempunyai validitas tinggi. Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen atau alat pengukur data yang digunakan rumus korelasi dari *Pearson Product Moment*.

Setelah dilakukan penghitungan dengan tehnik korelasi *Product Moment* diperoleh koefesien butir (r hitung) untuk 20 butir instrumen/kuesioner. Yaitu digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, dengan responden sebanyak 35 orang ($n = 35$ orang) dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\% = 0,05$) yang berarti tingkat kepercayaan 95% (100%-

5%) didapat r tabel (tabel *Product Moment*) hasil penghitungan dengan menggunakan SPSS 17,00 dengan derajat kebebasan (df) 20, maka didapatkan hasil 0,361, artinya bila r hitung $<$ r tabel, maka butir kuesioner tersebut tidak valid, dan apabila r hitung $>$ r tabel, maka butir kuesioner tersebut dapat digunakan (valid). Dari penghitungan statistik untuk kompetensi perencana ternyata ditemukan bahwa r hitung yang diperoleh besar dari r tabel, sehingga dapat dikatakan semua butir instrumen/kuesioner berpredikat sahih. Nilai rata-rata koefisien korelasi untuk validitas instrumen, disajikan pada tabel yang terdapat pada lampiran. Nilai r hitung dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha if Item Deleted* yang nilai setiap kuesionernya melebihi nilai r tabel. Berdasarkan data yang tertera pada tabel yang terdapat pada lampiran, dapat diketahui bahwa nilai-nilai koefesien korelasi untuk validitas instrumen kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD dan kepuasan masyarakat serta faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD yang diperoleh lebih besar dari r tabel dan seluruh instrumen sebanyak 20 butir dikatakan sahih.

C. Temuan Hasil Penelitian

1. Temuan penelitian kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

a. *Tangible* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan termasuk alat komunikasi dan tenaga kerja adalah salah satu indikator penentu, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.1 Memiliki peralatan yang canggih dan modern

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	14	14	17,72
3	Kurang Setuju (KS)	2	5	10	12,66
4	Setuju (S)	3	9	27	34,18
5	Sangat Setuju (SS)	4	7	28	35,44
			35	79	100
n = 35		Skor : $79/35 = 2,26$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No. 1

Berdasarkan tabel 4.1 jawaban responden tentang Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki peralatan canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin diketahui, nilai rata-rata jawab responden diatas mempunyai skor 2,26 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki peralatan yang canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas

pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin adalah sangat baik.

Tabel 4.2 Menyedia fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	13	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	11	11	26,28
3	Kurang Setuju (KS)	2	6	12	29,27
4	Setuju (S)	3	2	6	14,63
5	Sangat Setuju (SS)	4	3	12	29,27
			35	41	100
n = 35		Skor : $41/35 = 1,17$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.2

Berdasarkan tabel 4.2 jawaban responden tentang Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan penyelenggara PAUD ketika membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,17 dimana termasuk dalam kriteria kurang baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka belum dapat menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan penyelenggara PAUD ketika membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin tidak lengkap.

Tabel 4.3 Memiliki pegawai yang memadai

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	10	10	12,19
3	Kurang Setuju (KS)	2	9	18	21,95
4	Setuju (S)	3	10	30	36,58
5	Sangat Setuju (SS)	4	6	24	29,28
			35	82	100
n = 35		Skor : $82/35 = 2,34$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.3

Berdasarkan tabel 4.3 jawaban responden tentang Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,34 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 4.4 Memiliki pegawai yang berpenampilan rapi

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	21	42	46,15
4	Setuju (S)	3	7	21	23,08
5	Sangat Setuju (SS)	4	7	28	30,77
			35	91	100
n = 35		Skor : $91/35 = 2,6$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.4

Berdasarkan tabel 4.4 jawaban responden tentang Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki pegawai yang berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,6 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki pegawai penampilan yang berpenampilan rapi ketika pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin adalah sangat penting.

Tabel 4.1.1 Indikator *tangible* (bukti fisik), faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan

No	Indikator	Nilai	%
Tangible (Bukti Fisik)			
1	Memiliki peralatan yang canggih dan modern guna peningkatan kualitas layanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan	79	56,43
2	Menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan	41	29,29
3	Memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat	82	58,57
4	Memiliki pegawai yang yang berpenampilan rapi ketika pelayanan	91	65,00
Jumlah rata-rata		73,25	52,32

Sumber : Pengolahan data primer 2011

b. Reability (Keandalan)

Meliputi penampilan pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat adalah salah satu faktor

pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.5 Senantiasa dapat menepati janji-janjinya

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	13	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	11	11	26,28
3	Kurang Setuju (KS)	2	6	12	29,27
4	Setuju (S)	3	2	6	14,63
5	Sangat Setuju (SS)	4	3	12	29,27
			35	41	100
n = 35		Skor : $41/35 = 1,17$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.5

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden tentang Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,17 dimana termasuk dalam kriteria kurang baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka belum dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 4.6 Senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi

No	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	10	10	12,19
3	Kurang Setuju (KS)	2	9	18	21,95
4	Setuju (S)	3	10	30	36,58
5	Sangat Setuju (SS)	4	6	24	29,28
			35	82	100
n = 35		Skor : $82/35 = 2,34$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.6

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,34 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dengan baik dalam mekanisme penerbitan izin.

Tabel 4.7 Mampu memberikan pelayanan secara profesional

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	21	42	46,15
4	Setuju (S)	3	7	21	23,08
5	Sangat Setuju (SS)	4	7	28	30,77
			35	91	100
n = 35		Skor : $91/35 = 2,60$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.7

Berdasarkan tabel 4.7 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,60 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin adalah sangat penting.

Tabel 4.8 Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	24	48	55,17
4	Setuju (S)	3	5	15	17,24
5	Sangat Setuju (SS)	4	6	24	27,59
			35	87	100
n = 35		Skor : $87/35 = 2,49$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.8

Berdasarkan tabel 4.8 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin. diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,49

dimana termasuk dalam kriteria sangat baik ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, sangat penting.

Tabel 4.9 Senantiasa memberitahukan mengenai kapan pelayanan diberikan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	9	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	16	16	35,56
3	Kurang Setuju (KS)	2	4	8	17,78
4	Setuju (S)	3	3	9	20,00
5	Sangat Setuju (SS)	4	3	12	26,66
			35	45	100
n = 35		Skor : $45/35 = 1,29$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.9

Berdasarkan tabel 4.9 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan diberikan kepada penyelenggara PAUD, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,29 dimana termasuk dalam kriteria kurang baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tidak dapat memberitahukan kepada penyelenggara PAUD mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan mulai dari penerimaan

proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, dengan tidak dapat memberitahukan kapan pelayanan akan diberikan.

Tabel 4.1.2 Indikator *reability* (keandalan) faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan

No	Indikator	Nilai	%
Reabilitas (keandalan)			
1	Senantiasa menempati janji-janjinya	41	29,29
2	Berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi	82	58,57
3	Mampu memberikan pelayanan secara Profesional	91	65,00
4	Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	87	62,14
5	Senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan akan diberikan	45	32,14
Jumlah rata-rata		69,4	49,43

Sumber : Pengolahan data primer 2011

c. *Responsif* (daya tanggap)

Meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera, membantu pelanggan pelayanan dengan segera adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.10 Memiliki kesigapan pegawai yang tinggi

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	9	18	17,14
4	Setuju (S)	3	17	51	48,57
5	Sangat Setuju (SS)	4	9	36	34,29
			35	105	100
n = 35		Skor : $105/35 = 3,00$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.10

Berdasarkan tabel 4.10 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam hal memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,00 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam hal memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD harus sigap, kesigapan pegawai ini.

Tabel 4.11 Senantiasa siap sedia dalam membantu

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	18	36	37,11
4	Setuju (S)	3	7	21	21,65
5	Sangat Setuju (SS)	4	10	40	41,24
			35	97	100
n = 35		Skor : $97/35 = 2,77$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.11

Berdasarkan tabel 4.11 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,77 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin adalah penting, senantiasa siap sedia dalam membantu adalah penting.

Tabel 4.12 Memberikan perhatian dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	24	48	55,81
4	Setuju (S)	3	6	18	20,93
5	Sangat Setuju (SS)	4	5	20	23,26
			35	86	100
n = 35		Skor : $86/35 = 2,45$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.12

Berdasarkan tabel 4.12 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,45 dimana termasuk

dalam kriteria sangat baik, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.

Tabel 4.1.3 Indikator *responsif* (daya tanggap) faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan

No	Indikator	Nilai	%
<i>responsif</i> (Daya tanggap)			
1	Memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam melayani.	105	75,00
2	Senantiasa siap sedia dalam membantu	97	69,29
3	Memberikan perhatian dan tidak pernah terlalu tampak terlalu sibuk dalam melayani	86	61,43
Jumlah rata-rata		96	68,57

Sumber : Pengolahan data primer 2011

d. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Tabel 4.13 Memiliki kemampuan yang memadai

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	22	44	50,00
4	Setuju (S)	3	8	24	27,27
5	Sangat Setuju (SS)	4	5	20	22,73
			35	88	100
n = 35		Skor : $88/35 = 2,51$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.13

Berdasarkan tabel 4.13 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,51 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan secara umum prestasi pegawai meliputi pendidikan, pekerjaan dalam berbagai jenis pekerjaan, pendidikan dan pelatihan dapat mengembangkan kemampuan pegawai.

Tabel 4.14 Senantiasa dapat menanamkan kepercayaan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	2	2	2,50
3	Kurang Setuju (KS)	2	24	48	60,00
4	Setuju (S)	3	6	18	22,50
5	Sangat Setuju (SS)	4	3	12	15,00
			35	80	100
n = 35		Skor : $80/35 = 2,29$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.14

Berdasarkan tabel 4.14 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,29 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin adalah sangat penting.

Tabel 4.15 Terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran.

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	27	54	66,67
4	Setuju (S)	3	5	15	18,52
5	Sangat Setuju (SS)	4	3	12	14,82
			35	81	100
N = 35		Skor : $81/35 = 2,84$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.15

Berdasarkan tabel 4.15 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran bagi penyelenggara PAUD yang sedang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,84 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, situasi kerja dalam lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka yang kondusif.

Tabel 4.1.4 Indikator *assurance* (jaminan) faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan

No.	Indikator	Nilai	%
Assurance (Jaminan)			
1	Memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan	88	62,86
2	Senantiasa dapat menanamkan kepercayaan	80	57,14
3	Terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran	81	57,86
Jumlah rata-rata		83	59.76

Sumber : Pengolahan data primer 2011

e. *Empathy* (kepedulian)

Meliputi kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik. Berikut bahasan sub indikator dari pada *Empathy* (jaminan), meliputi senantiasa bersikap sopan santun, senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual,

senantiasa memberikan pelayanan yang fleksibel, dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat.

Tabel 4.16 Senantiasa bersikap sopan santun

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	1	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	1	1	0,85
3	Kurang Setuju (KS)	2	5	10	8,56
4	Setuju (S)	3	6	18	15,38
5	Sangat Setuju (SS)	4	22	88	75,21
			35	117	100
N = 35		Skor : $117/35 = 3,34$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.16

Berdasarkan tabel 4.16 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka bersikap sopan santun ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,34 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, bersikap sopan santun kepada siapa saja dilakukan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka guna memberikan pelayanan terbaik.

Tabel 4.17 Senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	1	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	0	0	0
4	Setuju (S)	3	10	24	23,81
5	Sangat Setuju (SS)	4	24	96	76,19
			35	126	100
N = 35		Skor : $126/35 = 3,6$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.17

Berdasarkan tabel 4.17 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada penyelenggara PAUD yang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,6 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada penyelenggara PAUD.

Tabel 4.18 Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	0	0	0
3	Kurang Setuju (KS)	2	1	2	1,54
4	Setuju (S)	3	8	24	18,46
5	Sangat Setuju (SS)	4	26	104	80,00
			35	130	100
N = 35		Skor : $130/35 = 3,7$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.18

Berdasarkan tabel 4.18 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,7 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 4.19 Dapat memahami minat dan harapan-harapan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	2	2	1,68
3	Kurang Setuju (KS)	2	3	6	5,04
4	Setuju (S)	3	9	27	22,69
5	Sangat Setuju (SS)	4	21	84	70,59
			35	119	100
N = 35		Skor : $119/35 = 3,4$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.19

Berdasarkan tabel 4.19 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka berusaha memahami minat dan harapan-harapan penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,4 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten

Bangka dapat memahami minat dan harapan-harapan penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 4.20 Dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	0	0	0	0
2	Tidak Setuju (TS)	1	2	2	1,69
3	Kurang Setuju (KS)	2	3	6	2,54
4	Setuju (S)	3	10	30	25,42
5	Sangat Setuju (SS)	4	20	80	67,80
			35	118	100
N = 35		Skor : $118/35 = 3,37$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.20

Berdasarkan tabel 4.20 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,37 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa, Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 4.1.5 Indikator *empathy* (kepedulian); faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan

No	Indikator	Nilai	%
Emphaty(Empati)			
16	Senantiasa bersikap sopan santun	117	83,57
17	Senantiasa memberikan perhatian secara individual	126	87,86
18	Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel	130	92,86
19	Dapat memahami minat dan harapan-harapan	119	85,00
20	Dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan	118	84,29
Jumlah rata-rata		122	86,72

Sumber : pengolahan data primer kuesioner, 2011

2. Temuan kepuasan masyarakat dan faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD

a. Kecepatan pelayanan

Adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut bahasan sub indikator dari pada kecepatan pelayanan yaitu : meliputi cepat memberikan tanggapan, cepat menangani keluhan, cepat menyelesaikan masalah dan cepat mengambil keputusan.

Tabel 5.1 Kecepatan dalam memberikan tanggapan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	0	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	4	4	4,26
3	Memuaskan (M)	2	12	24	25,53
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	10	30	31,91
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	9	36	38,30
			35	94	100
N = 35		Skor : $94/35 = 2,69$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.21

Berdasarkan tabel 5.1 jawaban responden tentang kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,69 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan.

Tabel 5.2 Kecepatan dalam menangani keluhan-keluhan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	6	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	4	4	5,13
3	Memuaskan (M)	2	9	18	23,08
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	8	24	30,77
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	8	32	41,02
			35	78	100
N = 35		Skor : $74/35 = 2,11$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.22

Berdasarkan tabel 5.2 jawaban responden tentang kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menangani keluhan-keluhan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. diketahui nilai rata-rata

jawaban responden diatas mempunyai skor 2,23 dimana termasuk dalam kriteria memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat dalam mengani keluhan-keluhan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 5.3 Kecepatan dalam menyelesaikan masalah

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	5	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	5	5	6,41
3	Memuaskan (M)	2	10	20	25,64
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	7	21	26,92
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	8	32	41,03
			35	78	100
N = 35		Skor : $78/35 = 2,23$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.23

Berdasarkan tabel 5.3 jawaban responden tentang kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,23 dimana termasuk dalam kriteria memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 5.4 Kecepatan dalam pengambilan keputusan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	10	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	15	15	34,09
3	Memuaskan (M)	2	4	8	18,18
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	3	9	20,45
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	3	12	27,27
			35	44	100
N = 35		Skor : $44/35 = 1,26$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.24

Berdasarkan tabel 5.4 jawaban responden tentang kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,26 dimana termasuk dalam kriteria kurang memuaskan, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa lambatnya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin.

Tabel 5.1.1 Indikator kecepatan pelayanan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Indikator	Nilai	%
Kecepatan pelayanan			
1	Cepat memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan	94	67,14
2	Cepat menangani keluhan-keluhan	78	55,71
3	Cepat menyelesaikan masalah yang dihadapi	78	55,71
4	Cepat dalam pengambilan keputusan	44	31,43
Jumlah rata-rata		73,5	52,50

Sumber : Pengolahan data primer 2011

b. Keramahan pegawai

Adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut bahasan sub indikator dari pada keramahan karyawan yaitu : meliputi perilaku sopan santun, tutur kata menarik, penampilan menyenangkan dan menarik dan penampilan meyakinkan yaitu :

Tabel 5.5 Perilaku sopan santun

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	2	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	5	5	5,26
3	Memuaskan (M)	2	7	14	14,74
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	8	24	25,26
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	13	52	54,74
			35	95	100
N = 35		Skor : $95/35 = 2,71$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.25

Berdasarkan tabel 5.5 jawaban responden tentang sopan santun pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,71 dimana termasuk dalam kriteria Memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa sopan santun pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika

memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin,

Tabel 5.6 Tutar kata yang menarik

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	12	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	13	13	31,70
3	Memuaskan (M)	2	10	10	24,39
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	6	6	16,63
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	12	12	29,26
			35	41	100
N = 35		Skor : $41/35 = 1,17$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.26

Berdasarkan tabel 5.6 jawaban responden tentang tutur kata pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,17 dimana termasuk dalam kriteria kurang memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa tutur kata pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, adalah kurang memuaskan.

Tabel 5.7 Penampilan yang menyenangkan dan menarik

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	0	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	6	6	6,12
3	Memuaskan (M)	2	8	16	16,33
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	8	24	24,49
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	13	52	53,06
			35	98	100
N = 35		Skor : $98/35 = 2,8$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.27

Berdasarkan tabel 5.7 jawaban responden tentang penampilan yang menyenangkan dan menarik pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,8 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan, ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Penampilan yang menyenangkan dan menarik pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin.

Tabel 5.8 Penampilan yang menyakinkan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	3	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	3	3	3,06
3	Memuaskan (M)	2	6	12	12,25
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	9	27	27,55
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	14	56	57,14
			35	98	100
N = 35		Skor : $98/35 = 2,8$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.28

Berdasarkan tabel 5.8 jawaban responden tentang penampilan yang menyakinkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,8 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa penampilan yang menyakinkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, penting bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam keramahan karyawan memberikan pelayanan.

Tabel 5.1.2 Indikator keramahan pegawai ; faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Indikator	Nilai	%
Keramahan Pegawai			
1	Perilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan	95	67,86
2	Tutur kata yang menarik ketika melayani	41	29,29
3	Penampilan menyenangkan dan menarik	98	67,14
4	Penampilan yang menyakinkan ketika melayani	98	67,14
Jumlah rata-rata		83	57,86

Sumber : Pengolahan data primer 2011

c. Pengetahuan pegawai

Adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut bahasan sub indikator dari pada pengetahuan karyawan yaitu : meliputi kemampuan menjawab

pertanyaan, kemampuan dalam memberikan solusi, kemampuan komunikasi dan hasil kerja yang ditunjukkan.

Tabel 5.9 Kemampuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	3	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	3	3	3,06
3	Memuaskan (M)	2	6	12	10,20
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	9	27	21,43
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	16	60	65,31
			35	98	100
N = 35		Skor : $98/35 = 2,8$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.29

Berdasarkan tabel 5.9 jawaban responden tentang kemampuan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam yang diajukan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,8 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa kemampuan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin sangat penting.

Tabel 5.10 Mampu memberikan solusi

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	0	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	2	2	1,67
3	Memuaskan (M)	2	4	8	6,67
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	6	18	15,00
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	23	92	76,66
			35	120	100
N = 35		Skor : $120/35 = 3,43$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.30

Berdasarkan tabel 5.10 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan solusi dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,43 dimana termasuk dalam kriteria sangat-sangat memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat dan tepat dalam proses penerbitan izin sangat-sangat penting, pentingnya kemampuan memberikan solusi bagi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengetahuan karyawan memberikan pelayanan.

Tabel 5.11 Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	0	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	4	4	3,67
3	Memuaskan (M)	2	6	12	11,01
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	7	21	19,27
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	18	72	66,05
			35	109	100
N = 35		Skor : $109/35 = 3,11$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.31

Berdasarkan tabel 5.11 jawaban responden tentang kemampuan komunikasi pegawai Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan penjelasan kepada penyelenggara dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,11 dimana termasuk dalam kriteria sangat-sangat memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa kemampuan komunikasi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin sangat-sangat penting.

Tabel 5.12 Hasil kerja yang ditunjukkan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	0	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	5	5	4,67
3	Memuaskan (M)	2	5	10	9,35
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	8	24	22,43
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	17	68	63,55
			35	107	100
N = 35		Skor : $107/35 = 3,06$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.32

Berdasarkan tabel 5.12 jawaban responden tentang hasil kerja yang ditunjukkan Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin. diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,06 dimana termasuk dalam kriteria sangat-sangat memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa hasil kerja yang ditunjukkan Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, ini penting. Pentingnya hasil kerja yang ditunjukkan bagi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengetahuan karyawan memberikan pelayanan dan citra organisasi.

Tabel 5.1.3 Indikator pengetahuan pegawai faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Indikator	Nilai	%
Pengetahuan Pegawai			
1	Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan	98	70,00
2	Mampu memberikan solusi	120	85,71
3	Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan	109	77,86
4	Hasil kerja yang ditunjukkan	107	76,43
Jumlah rata-rata		108,5	77,50

Sumber : Pengolahan data primer 2011

d. Ketersediaan pegawai

Adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut bahasan sub indikator dari pada ketersediaan pegawai yaitu : meliputi jumlah tempat pelayanan

yang disediakan, memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani, prosedur pelayanan yang diberlakukan dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan.

Tabel 5.13 Jumlah tempat pelayanan yang disediakan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	11	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	12	12	26,09
3	Memuaskan (M)	2	6	12	26,09
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	2	6	13,04
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	4	16	34,78
			35	46	100
N = 35		Skor : $46/35 = 1,31$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.33

Berdasarkan tabel 5.13 jawaban responden tentang jumlah tempat pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,31 dimana termasuk dalam kriteria kurang memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Jumlah tempat pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, adalah kurang memuaskan.

Tabel 5.14 Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	3	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	3	3	3,13
3	Memuaskan (M)	2	8	16	16,66
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	7	21	21,88
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	14	56	58,33
			35	96	100
N = 35		Skor : $96/35 = 2,74$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.34

Berdasarkan tabel 5.14 jawaban responden tentang Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki pegawai yang cukup ketika melayani penyelenggara PAUD Dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,74 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka pegawai yang cukup ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, sangat penting memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka merupakan dimensi jumlah pelayan yang tersedia.

Tabel 5.15 Prosedur pelayanan yang diberlakukan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	4	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	2	2	2,04
3	Memuaskan (M)	2	7	14	14,29
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	6	18	18,37
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	16	64	65,30
			35	98	100
N = 35		Skor : $98/35 = 2,8$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.35

Berdasarkan tabel 5.15 jawaban responden tentang pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,8 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Tabel 5.16 Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	1	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	2	2	1,89
3	Memuaskan (M)	2	9	18	16,98
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	6	18	16,98
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	17	68	64,15
			35	106	100
N = 35		Skor : $106/35 = 3,03$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.36

Berdasarkan tabel 5.16 jawaban responden tentang persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 3,03 dimana termasuk dalam kriteria sangat baik. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin sangat penting.

Tabel 5.1.4 Indikator ketersediaan pegawai faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Indikator	Nilai	%
Ketersediaan pegawai			
1	Jumlah tempat pelayanan yang disediakan	46	32,86
2	Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani	96	68,57
3	Melaksanakan Prosedur pelayanan yang diberlakukan	98	70,00
4	Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan	106	75,71
Jumlah		86,5	61,79

Sumber : Pengolahan data primer 2011

e. Tampilan formalitas

Adalah salah satu faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan Pelayanan yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Berikut bahasan sub indikator

dari pada tampilan formalitas yaitu : meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kerapihan tempat kerja, kenyamanan tempat kerja dan penampilan yang menyenangkan.

Tabel 5.17 Ketersediaan sarana prasarana

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	12	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	11	11	23,41
3	Memuaskan (M)	2	4	8	17,02
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	4	12	25,53
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	4	16	34,04
			35	47	100
N = 35		Skor : $47/35 = 1,34$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.37

Berdasarkan tabel 5.17 jawaban responden tentang ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 1,34 dimana termasuk dalam kriteria kurang memuaskan. ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, adalah kurang memuaskan.

Tabel 5.18 Kerapian tempat kerja

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	4	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	4	4	4,60
3	Memuaskan (M)	2	8	16	18,39
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	9	27	31,03
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	10	40	45,98
			35	87	100
N = 35		Skor : $87/35 = 2,49$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.38

Berdasarkan tabel 5.18 jawaban responden tentang kerapian tempat kerja pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,49 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa kerapian tempat di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, sudah ditata dengan baik dan sesuai standar dengan tatanan dimensi tampilan formalitas.

Tabel 5.19 Kenyamanan tempat kerja

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	2	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	3	3	3
3	Memuaskan (M)	2	9	18	18
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	5	15	15
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	16	64	64
			35	100	100
N = 35		Skor : $100/35 = 2,85$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.39

Berdasarkan tabel 5.19 jawaban responden tentang kenyamanan tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,85 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa kenyamanan ketika berada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin sangat terkesan.

Tabel 5.20 Penampilan yang menyenangkan

No.	Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	Total (bxf)	Persentase (%)
1	Tidak Memuaskan(TM)	0	2	0	0
2	Kurang Memuaskan (KM)	1	4	4	4,45
3	Memuaskan (M)	2	10	20	22,22
4	Sangat Memuaskan (SM)	3	10	30	33,33
5	Sangat-Sangat Memuaskan (SSM)	4	9	36	40
			35	90	100
N = 35		Skor : $90/35 = 2,57$			

Sumber : Pengolahan data primer koesioner No.40

Berdasarkan tabel 5.20 jawaban responden tentang penampilan yang menyenangkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin PAUD, diketahui nilai rata-rata jawaban responden diatas mempunyai skor 2,57 dimana termasuk dalam kriteria sangat memuaskan. Ini berarti responden pada umumnya menganggap bahwa penampilan pegawai di Dinas Pendidikan

Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin, sangat penting.

Tabel 5.1.5 Indikator tampilan formalitas faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

No	Indikator	Nilai	%
Pengetahuan pegawai			
1	Ketersediaan sarana dan prasarana	47	33,57
2	Kerapian tempat kerja	87	62,14
3	Kenyamanan tempat kerja	100	71,43
4	Penampilan yang menyenangkan	90	64,29
Jumlah rata-rata		81	57,86

Sumber : Pengolahan data primer 2011

D. Pembahasan Hasil Temuan

1. Kualitas pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

- a. *Tangible* (bukti fisik)

Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan termasuk alat komunikasi dan tenaga kerja adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik. Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi *Tangible* (bukti fisik) yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti memiliki peralatan yang canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD, fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan, jumlah pegawai yang memadai dan pegawai yang berpenampilan rapi adalah termasuk kategori sangat baik. Artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah menyediakan memiliki peralatan yang canggih dan modern, telah memiliki jumlah pegawai yang memadai dan telah memiliki pegawai yang berpenampilan rapi dan menarik, sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat dan segera, teknologi sebagai peralatan teknis dan tindakan yang digunakan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal. Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27) ;

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Lovelock (1995:6) memberikan arti pelayanan pelanggan sebagai "*selling that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*". Maknanya adalah bahwa pelayanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka pelayanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas pendidikan Kabupaten Bangka Bapak Drs. Yunan Helmi, M.Si tanggal 12 Mei 2011 pukul 10.15 WIB, kami sebagai birokrasi harus dapat menyiapkan ; peralatan yang canggih dan modern serta alat komunikasi jaringan internet guna lancarnya tugas kedinasan, mempermudah pelayanan dan dinas kita juga menggunakan aplikasi program komputer dalam menyelesaikan tugas sehari-hari. Dengan memiliki peralatan yang canggih dan modern, hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas pendidikan Kabupaten Bangka Bapak Azrizal, SH Tanggal 16 Mei 2011 hari selasa pukul 09.10 WIB beliau mengatakan, Kami sebagai birokrasi harus dapat menyiapkan pegawai yang berpenampilan menarik, mengenakan seragam dan berpakaian rapi.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa *Tangible* (bukti fisik) yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD seperti peralatan yang canggih dan modern guna efisiensi dan efektivitas pelayanan, fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan, jumlah pegawai yang memadai dan pegawai yang berpenampilan rapi adalah wujud dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah berusaha menyediakan *tangible* (bukti fisik) guna peningkatan pelayanan bagi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ; memiliki peralatan yang canggih dan modern guna peningkatan kualitas layanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan nilai 79 dan persentase mencapai 56,43%.

1. Menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan dengan nilai 41 dan persentase 29,29%.
2. Memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat dengan nilai 82 dan persentase 58,57 %.
3. Memiliki pegawai yang yang berpenampilan rapi ketika pelayanan dengan nilai 91 dan persentase 65,00%.

Dari keempat aspek *tangible* (bukti fisik) termasuk kategori tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 73,25 dan persentase 52,32% yang termasuk kategori baik, walaupun ada aspek yang nilainya kategori

kurang baik yaitu menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan.

b. *Reability* (Keandalan)

Meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan Kualitas Pelayanan yang baik.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi *Reability* (keandalan) yang meliputi pegawai yang senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, senantiasa dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin, mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, realita yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses

penerbitan izin, senantiasa dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin, Mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin termasuk kategori sangat baik.

Artinya pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah sudah dapat memecahkan masalah-masalah, mampu memberikan pelayanan secara profesional dan telah memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Sehingga permasalahan-permasalahan yang ada dapat diselesaikan dengan dan telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada, spesialisasi telah dilakukan dengan mendapatkan pegawai yang memiliki keahlian berdasarkan latar belakang pendidikan dan pelatihan sehingga mungkin peningkatan dalam organisasi Dinas Pendidikan dan pelayanan yang diberikan pegawai Dinas pendidikan Kabupaten Bangka secara cepat dan tepat dan telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi organisasi dengan baik.

Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta pengukuran kualitas pelayanan menurut menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27) ;

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Barata, Atep Adya (2003:27) menyebutkan bahwa pelayanan prima meliputi: (1) membuat pelanggan merasa penting, (2) melayani pelanggan dengan ramah, cepat, dan tepat, (3) pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, (4) menempatkan pelanggan sebagai mitra, (5) pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan (8) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas pendidikan Kabupaten Bangka Bapak Drs. Yunan Helmi, M.Si tanggal 12 Mei 2011 pukul 10.15 WIB beliau mengatakan sebisa mungkin dapat menyelesaikan permasalahan-permasalahan dari hal-hal yang terkecilpun kita selesaikan. Hal tersebut mempunyai peranan penting bagi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pemecahan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD. Berkaitan dengan jawaban responden bahwa adanya usaha-usaha pemecahan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara

PAUD, sehingga pelayanan yang dilakukan dengan sangat baik, artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dan telah sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta peraturan yang ada.

Dari beberapa teori yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa *reality* (keandalan) pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, senantiasa dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin, Mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitaan izin dan mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin

Ini berarti bahwa pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah ada usaha dalam menyiapkan *reability*(keandalan) pegawainya guna peningkatan pelayanan bagi masyarakat/penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Senantiasa menempati janji-janjinya dengan nilai 41 dan persentase 29,29%.
2. Usaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dengan nilai 82 dan persentase 58,57%.
3. Mampu memberikan pelayanan secara profesional dengan nilai 91 dan persentase 65,00%.
4. Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan nilai 87 persentase 62,14%.
5. Senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan akan diberikan dengan nilai 45 dan persentase 32,14%.

Dari kelima aspek *reability* (keandalan) termasuk kategori tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 69,4 dan persentase 49,43% yang termasuk kategori baik, walaupun ada aspek yang nilainya kategori kurang baik yaitu usaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dan usaha senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan akan diberikan.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Meliputi kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera, membantu pelanggan pelayanan dengan segera adalah indikator penentu, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi *responsiveness* (daya

tanggap); pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti pegawai memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam hal memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD, senantiasa siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat baik.

Artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah memiliki pegawai yang memiliki kesigapan yang tinggi, pegawai yang siap sedia dalam membantu, dan tidak tampak terlalu sibuk, memiliki pegawai yang memiliki kesigapan yang tinggi, yang siap sedia dalam membantu dan pegawai yang tidak tampak terlalu sibuk penting, guna mengantisipasi hal-hal yang diduga.

Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta pengukuran kualitas pelayanan menurut menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27);

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Empathy* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* (daya tanggap); pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD seperti ; bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti Pegawai memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam hal memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD, senantiasa siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin adalah wujud dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD.

Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah usaha usaha *responsiveness* (daya tanggap) guna peningkatan pelayanan bagi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam melayani dengan nilai 105 dan persentase 75%.
2. Senantiasa siap sedia dalam membantu dengan nilai 97 dan persentase 62,29%.
3. Memberikan perhatian dan tidak pernah terlalu tampak terlalu sibuk dalam melayani dengan nilai 86 dan persentase 61,43.

Dari tiga aspek *responsiveness* (daya tanggap); termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 96 dan persentase 68,57% yang termasuk kategori baik.

d. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan. adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi *assurance* (jaminan); pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, senantiasa menanamkan kepercayaan

kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin dan senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat baik.

Artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah memiliki pegawai kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, senantiasa menanamkan kepercayaan kepada Sehingga pelayanan yang diberikan sangat memadai dan merupakan jaminan meningkatkan efektivitas, sehingga tercipta situasi lingkungan yang kondusif.

Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27) ;

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa *assurance* (jaminan); pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD seperti ; bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD

seperti pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin dan senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD.

Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah dapat memberikan *assurance* (jaminan) guna peningkatan pelayanan bagi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan dengan nilai 88 dan persentase 62,86%.
2. Senantiasa dapat menanamkan kepercayaan dengan nilai 80 dan persentase 57,14%.
3. Terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran dengan nilai 81 dan persentase 57,86 %.

Dari tiga aspek *assurance* (jaminan); termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 83 dan persentase 59,76% yang termasuk kategori baik.

e. *Empathy* (kepedulian)

Meliputi kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan adalah faktor pendukung dan penghambat,

apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi *empathy* (empati/kepedulian); pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa bersikap sopan santun, senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, senantiasa memberikan pelayanan yang fleksibel, dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah termasuk kategori sangat baik. Artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah memiliki pegawai yang senantiasa bersikap sopan santun, senantiasa memberikan perhatian secara individual, senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel, dapat memahami minat dan harapan-harapan dan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan.

Pelayanan yang diberikan pegawai dinas pendidikan sangat menarik simpati seperti sikap sopan dan santun, tingkat perhatian penuh secara individual, dalam memberikan pelayanan waktu dimana saja, kapan saja

dan dapat memahami dan memenuhi minat, kebutuhan serta harapan-harapan penyelenggara PAUD, memiliki kepedulian yang tinggi.

Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan serta pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27) ;

- a. *Reability* (keandalan), meliputi pengetahuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti fisik), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi.
- d. *Emphaty* (empati), yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera.

Macaullay dan Cook (1997:12-13), mengatakan, pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Boediono (1999:60) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan, sehingga pelayanan yang dilakukan dengan sangat baik,

Hal tersebut sangat penting bagi, organisasi dalam menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

Feigenbaum (1992:7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan-harapan pelanggan.

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Diana,2001:5) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Ratminto (2007,28) menjelaskan bahwa ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh kepuasan penerima pelayanan. Pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan yang dibutuhkan dan yang diharapkan.

Gasversz, Vincent (2002:123-124) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan secara didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa *emphaty* (kepedulian) pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada penyelenggara PAUD seperti ; bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada penyelenggara PAUD seperti pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa

bersikap sopan santun, senantiasa memberikan perhatian kepada masyarakat secara individual, senantiasa memberikan pelayanan yang fleksibel, dapat memahami minat dan harapan-harapan masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan masyarakat dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah wujud dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah dapat memberikan *emphaty* (empati/kepedulian) guna peningkatan pelayanan bagi penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek :

1. Senantiasa bersikap sopan santun dengan nilai 117 dan persentase 83,57%.
2. Senantiasa memberikan perhatian secara individual dengan nilai 126 dan persentase 90,00%.
3. Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel dengan nilai 130 dan persentase 92,86%.
4. Dapat memahami minat dan harapan-harapan dengan nilai 119 dan persentase 85,00%.
5. Dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan dengan nilai 118 dan persentase 84,29%.

Dari kelima aspek *emphaty* (kepedulian); termasuk kategori sangat-sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 122 dan persentase 86,72% yang termasuk kategori sangat baik.

Tabel 6.1 Kualitas pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat atas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

No	Indikator	Nilai	%
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>			
1	Memiliki peralatan yang canggih dan modern guna peningkatan kualitas layanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan	79	56,43
2	Menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan	41	29,29
3	Memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat	82	58,57
4	Memiliki pegawai yang berpenampilan rapi ketika pelayanan	91	65,00
<i>Reabilitas (keandalan)</i>			
5	Senantiasa menepati janji-janjinya	41	29,29
6	Berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi	82	58,57
7	Mampu memberikan pelayanan secara Profesional	91	65,00
8	Mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	87	62,14
9	Senantiasa memberitahukan kapan tepatnya pelayanan akan diberikan	45	32,14
<i>Responsif (Daya tanggap)</i>			
10	Memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam melayani	105	75,00
11	Senantiasa siap sedia dalam membantu	97	69,29
12	Memberikan perhatian dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani	86	61,43
<i>Assurance (Jaminan)</i>			
13	Memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan	88	62,86
14	Senantiasa dapat menanamkan kepercayaan	80	58,14
15	terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran	81	57,86
<i>Emphaty(Empati)</i>			
16	Senantiasa bersikap sopan santun	117	83,57
17	Senantiasa memberikan perhatian secara individual	126	90,00
18	Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel	130	92,86
19	Dapat memahami minat dan harapan-harapan	119	85,00
20	Dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan	118	84,29
Jumlah		1.786	63,79

Sumber : pengolahan data primer kuesioner, 2011

Berdasarkan data tabulasi tabel 6.1 dapat ditentukan skor observasi adalah 1.788. Sedangkan skor kriteria dapat ditentukan sebesar :

$$\begin{aligned}\text{Skor kriteria} &= 4 \times 20 \times 35 \\ &= 2.800\end{aligned}$$

4 = Skor tertinggi jawaban
20 = Indikator
35 = Jumlah responden

Untuk mengukur presentase pencapaian dapat dihitung dengan rumus :

$$\begin{aligned}\text{Presentase} &= \frac{\text{Skor observasi}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100 \% \\ &= \frac{1.786}{2.800} \times 100 \% \\ &= 63,79 \%\end{aligned}$$

Hasil analisa kuesioner, kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dikategorikan sebagai institusi atau organisasi yang kualitas pelayanannya baik dalam melayani penyelenggara PAUD dengan pencapaian persentase 63,79%. Namun demikian terdapat kelemahan-kelemahan pada elemen ;

1. *Tangible* (bukti fisik) yang berkaitan dengan fasilitas pendukung yang lengkap untuk kenyamanan dengan kategori kurang baik, diantaranya :
 - a). Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menyediakan fasilitas pendukung yang baik lengkap untuk kenyamanan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

2. *Reliabilitas* (Keandalan) yang berkaitan dengan pengetahuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat kategori kurang baik, diantaranya :

- a). Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.
- b). Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberitahukan mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan kepada penyelenggara PAUD, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.

2. Kepuasan masyarakat, faktor - faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, atas pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

a. Kecepatan pelayanan

Meliputi cepat memberikan tanggapan, cepat menangani keluhan, cepat menyelesaikan masalah dan cepat mengambil keputusan adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi kecepatan pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa pelayanan

yang diberikan dapat memuaskan penyelenggara PAUD seperti ; kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menangani keluhan-keluhan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin dan Kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat baik. Artinya pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat dalam memberikan tanggapan, cepat dalam menangani keluhan-keluhan, cepat dalam menyelesaikan masalah dan cepat dalam pengambilan keputusan, memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD. Sehingga pelayanan maksimal yang diberikan dapat menangani keluhan-keluhan dan segala permasalahan yang dialami penyelenggara PAUD. Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pengukuran kepuasan masyarakat menurut Gerson (dalam Zainul 2007:99) Kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) Keramahan karyawan, (3) Pengetahuan karyawan, (4) Jumlah karyawan yang tersedia, dan (5) Tampilan formalitas, bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD seperti kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menangani keluhan-keluhan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin dan kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari pelayanan yang diberikan guna memenuhi dapat kepuasan masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah berusaha memberikan kecepatan pelayanan guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek :

1. Cepat memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan dengan nilai 94 dan persentase 67,14%.
2. Cepat menangani keluhan-keluhan dengan nilai 78 persentase 55,71%.
3. Cepat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan nilai 78 persentase 55,71%.
4. Cepat dalam pengambilan keputusan dengan nilai 44 persentase 31,43%.

Dari keempat aspek kecepatan pelayanan termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 73,5 dan persentase 55,71% yang termasuk kategori memuaskan, walaupun ada aspek yang nilainya kategori kurang memuaskan yaitu kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin.

b. Keramahan pegawai

Meliputi perilaku sopan santun, tutur kata menarik, penampilan menyenangkan dan menarik dan penampilan meyakinkan adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat dikatakan dapat memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi keramahan pegawai yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut : bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penyelenggara PAUD seperti ; sopan santun pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, tutur kata yang menarik pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, penampilan yang menyenangkan dan menarik pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin dan penampilan yang meyakinkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan

izin adalah termasuk kategori sangat memuaskan. Artinya Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sopan santun, tutur kata yang menarik, penampilan yang menyenangkan dan menarik, dan penampilan yang menyakinkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan, keramahan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dan telah menjalankan estetika ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD. Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pengukuran kepuasan masyarakat menurut Gerson (dalam Zainul 2007:99) Kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan, (3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah karyawan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas, bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen.

Gaspersz, Vincent (2002:4) memberikan *assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan pelanggan.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam faktor-faktor peningkatan kualitas pelayanan memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD seperti kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada penyelenggara PAUD dalam

proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam menangani keluhan-keluhan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin dan kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari pelayanan yang diberikan guna memenuhi dapat kepuasan masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah berusaha memberikan kecepatan pelayanan guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Perilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan dengan nilai 95 dan persentase 67,86%.
2. Tutar kata yang menarik ketika melayani dengan nilai 41 persentase 29,29%.
3. Penampilan yang menyenangkan dan menarik dengan nilai 98 persentase 67,14%.
4. Penampilan yang menyakinkan ketika melayani dengan nilai 98 persentase 67,14%.

Dari keempat aspek keramahan pegawai termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 83 dan persentase 57,86% yang termasuk kategori sangat memuaskan. walaupun ada aspek yang nilainya kategori kurang memuaskan yaitu tutur kata yang menarik ketika melayani dalam proses penerbitan izin PAUD.

c. Pengetahuan pegawai

Meliputi kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan, mampu memberikan solusi, kemampuan komunikasi memberikan penjelasan dan hasil kerja yang ditunjukkan adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat dikatakan dapat memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut: bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penyelenggara PAUD seperti ; kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kemampuan memberikan solusi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kemampuan komunikasi memberikan penjelasan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin dan hasil kerja yang ditunjukkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat memuaskan

Artinya pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah menunjukkan kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan, kemampuan memberikan solusi, kemampuan komunikasi memberikan penjelasan-penjelasan dan hasil kerja yang ditunjukkan ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan, dengan pegawai yang mampu memberikan solusi, mampu berkomunikasi dalam memberikan penjelasan-penjelasan dan hasil kerja yang ditunjukkan telah dilakukan upaya maksimal para pegawainya telah memiliki ketrampilan dan menguasai berbagai macam peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas sehari-hari, dalam menguasai komputer dan teknologi lainnya, pegawainya lebih memberdayakan dirinya untuk menguasai perangkat-perangkat pendukung pekerjaan, upaya mendukung kelancaran penyelesaian pekerjaan kedinasan.

Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pengukuran kepuasan masyarakat menurut Gerson (dalam Zainul 2007:99) Kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan, (3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah karyawan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas, bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen.

Selanjutnya menurut Gaspersz, Vincent (2002:4) memberikan *assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam melayani pelanggan serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan

pelanggan. Waluyo (2007:132) menyatakan bahwa peningkatan kemampuan manajemen sektor publik dalam pencapaian tingkat pekerjaan yang tinggi, seperti kegiatan waktu (*delivery on time*), keunggulan mutu produk (*high quality of product*), pengurangan biaya untuk memperoleh pelayanan (*cost reduction*) serta perlakuan yang semakin menempatkan konsumen atau rakyat sebagai pihak yang memiliki martabat, adalah penting dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan.

Macaully dan Cook (1997:12-13), mengatakan, pelayanan merupakan citra organisasi. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen, dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Macaully dan Cook menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti:

- (1) membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.
- (2) melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda.
- (3) mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi
- (4) memahami bahwa inti dari pelayanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam faktor-faktor peningkatan kualitas pelayanan memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD

seperti kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kemampuan memberikan solusi pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kemampuan komunikasi memberikan penjelasan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin dan hasil kerja yang ditunjukkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari pelayanan yang diberikan guna memenuhi dapat kepuasan masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah berusaha meningkatkan pengetahuan pegawai guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan nilai 98 dan persentase 70.00%.
2. Mampu memberikan solusi dengan nilai 120 persentase 85.71%.
3. Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan dengan nilai 109 persentase 77,86%.
4. Hasil kerja yang ditunjukkan dengan nilai 107 persentase 76,43%.

Dari keempat aspek keramahan pegawai termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 108,5 dan persentase 77,50% yang termasuk kategori sangat memuaskan.

d. Ketersediaan pegawai.

Meliputi jumlah tempat pelayanan yang disediakan, memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani, melaksanakan prosedur pelayanan yang diberlakukan dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat dikatakan dapat memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi ketersediaan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut: bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penyelenggara PAUD seperti ; jumlah tempat pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki pegawai yang cukup ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat memuaskan. Artinya pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat menyediakan jumlah tempat pelayanan yang tersedia, memiliki

pegawai yang cukup ketika melayani, menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan, dengan mampu menyediakan jumlah tempat pelayanan yang tersedia, memiliki pegawai yang cukup ketika melayani, menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani dan persyaratan-persyaratan, kegiatan ini telah dapat difungsikan dengan baik berkaitan dengan tugas kedinasan sehari-hari, seperti tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai sudah mengarah pada kegiatan-kegiatan proporsional untuk mencapai tujuan, pegawai yang telah menjalankan prosedur yang berlaku sesuai dengan prosedur operasional standar, dan tidak berbelit-belit, telah terperinci dan runtut memberikan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan. Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pengukuran kepuasan masyarakat menurut Gerson (dalam Zainul 2007:99) kepuasan masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) keramahan karyawan, (3) pengetahuan karyawan, (4) jumlah karyawan yang tersedia, dan (5) tampilan formalitas, bahwa kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen. Batinggi,(2005:2.15) Layanan yang berkualitas pada prinsipnya adalah layanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti proses prosedur yang telah ditetapkan lebih dahulu. Proses dan prosedur itulah yang harus disusun secara rapi dan teliti disertai dengan

perangkat yang dituntun dalam proses situasi. Sedemikian rupa prosedur itu terperinci yang harus diikuti oleh baik yang melayani maupun yang dilayani. Dari teori-teori yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk faktor-faktor peningkatan kualitas pelayanan memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD seperti jumlah tempat pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki pegawai yang cukup ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menjalankan prosedur yang diberlakukan dalam melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin dan persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari pelayanan yang diberikan guna memenuhi dapat kepuasan masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah meningkatkan ketersediaan pegawai guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin. Dari aspek ;

1. Jumlah tempat pelayanan yang disediakan dengan nilai 46 dan persentase 32,86%.
2. Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani dengan nilai 96 persentase 68,57%.

3. Melaksanakan prosedur pelayanan yang diberlakukan dengan nilai 98 persentase 70,00%.
4. Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan dengan nilai 106 persentase 75,71%.

Dari keempat aspek ketersediaan pegawai termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 86,5 dan persentase 61,79% yang termasuk kategori memuaskan. walaupun ada aspek yang nilainya kategori kurang jumlah tempat pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin.

e). Tampilan formalitas

Meliputi ketersediaan sarana dan prasarana, kerapian tempat kerja, kenyamanan tempat kerja dan penampilan yang menyenangkan adalah faktor pendukung dan penghambat, apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat dikatakan dapat memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD.

Berdasarkan temuan secara empiris dan apabila dibandingkan secara teoritik, maka dapat dijelaskan bahwa dimensi tampilan formalitas Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah sebagai berikut: bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan penyelenggara PAUD seperti ; ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, Kerapian tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani penyelenggara PAUD Dalam proses penerbitan

izin, kenyamanan tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin dan Penampilan yang menyenangkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin adalah termasuk kategori sangat memuaskan. Artinya Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka sudah dapat menyediakan dan memberikan sarana dan prasarana, kerapian tempat kerja, kenyamanan tempat kerja dan penampilan yang menyenangkan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan, ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan. Sehingga pelayanan maksimal yang diberikan dapat menyediakan tempat pelayanan yang telah tertata rapi dan apik, kondisi tempat pelayanan kondisi yang nyaman dan refresentatif dan penampilan pegawai yang menyenangkan dapat dirasakan ketika berada di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Ini merupakan faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat, sesuai dengan pengukuran kepuasan masyarakat menurut Gerson (dalam Zainul 2007:99) Kepuasan Masyarakat atas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima faktor, yaitu (1) kecepatan pelayanan, (2) Keramahan karyawan, (3) Pengetahuan karyawan, (4) Jumlah Karyawan yang tersedia, dan (5) Tampilan formalitas, bahwa Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan melihat kecepatan pelayanan dalam melayani konsumen. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka bapak Drs. Yunan Helmi, M.Si tanggal 12 Mei 2011 pukul 10.15 WIB, untuk kenyamanan masyarakat yang memperoleh layanan kami sebisa mungkin dapat menyediakan fasilitas

pendukung dan situasi kerja lingkungan dinas yang kondusif. Dapat dirasakan ketika saat memasuki halaman perkantoran, dimana penataan taman yang rapi, apik dan asri sudah disuguhkan, apalagi gedung yang kokoh dan megah cocok serta warna cat gedung yang kontras. Teori-teori yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa tampilan formalitas Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam faktor-faktor peningkatan kualitas pelayanan memenuhi kepuasan masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD seperti ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin, kerapian tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani penyelenggara PAUD Dalam proses penerbitan izin, kenyamanan tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin dan penampilan yang menyenangkan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin adalah wujud dari pelayanan yang diberikan guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD. Ini berarti bahwa Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah ada meningkatkan tampilan formalitas guna memenuhi kepuasan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin dari aspek ;

1. Ketersediaan sarana dan prasarana dengan nilai 47 dan persentase 33,57%.
2. Kerapian tempat kerja dengan nilai 87 persentase 62,14%.
3. Kenyamanan tempat kerja dengan nilai 100 persentase 71,43%.
4. Penampilan yang menyenangkan dengan nilai 90 persentase 64,29%.

Dari keempat aspek tampilan formalitas termasuk kategori tinggi, sedangkan nilai rata-rata adalah 81 dan persentase 57,86% yang termasuk kategori memuaskan. walaupun ada aspek yang nilainya kategori kurang ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin.

Universitas Terbuka

Tabel 6.2 Kepuasan masyarakat, faktor pendukung dan penghambat kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD

No	Indikator	Nilai	%
Kecepatan Pelayanan			
1	Cepat memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan	94	67,14
2	Cepat menangani keluhan-keluhan	78	55,71
3	Cepat menyelesaikan masalah yang dihadapi	78	55,71
4	Cepat dalam pengambilan keputusan	44	31,43
Keramahan Pegawai			
5	Perilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan	95	67,86
6	Tutur kata yang menarik ketika melayani	41	29,29
7	Penampilan menyenangkan dan menarik	98	70,00
8	Penampilan yang menyakinkan ketika melayani	98	70,00
Pengetahuan Pegawai			
9	Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan	98	67,14
10	Mampu memberikan solusi	120	85,71
11	Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan	109	77,86
12	Hasil kerja yang ditunjukkan	107	76,43
Ketersediaan Pegawai			
13	Jumlah tempat pelayanan yang disediakan	46	32,86
14	Memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani	96	68,57
15	Melaksanakan Prosedur pelayanan yang diberlakukan	98	70,00
16	Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan	106	75,71
Tampilan Formalitas			
17	Ketersediaan sarana dan prasarana	47	33,57
18	Kerapian tempat kerja	87	62,14
19	Kenyamanan tempat kerja	100	71,43
20	Penampilan yang menyenangkan	90	64,29
Jumlah		1.730	61,79

Sumber : pengolahan data primer kuesioner, 2011

Data tabulasi tabel 6.2 dapat ditentukan skor observasi adalah 1.730.

Sedangkan skor kriteria dapat ditentukan sebesar :

$$\begin{aligned}\text{Skor kriteria} &= 4 \times 20 \times 35 \\ &= 2.800\end{aligned}$$

4 = Skor tertinggi jawaban

20 = Indikator

35 = Jumlah responden

Untuk mengukur presentase pencapaian dapat dihitung dengan rumus :

$$\begin{aligned}\text{Presentase} &= \frac{\text{Skor observasi}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100 \% \\ &= \frac{1.730}{2.800} \times 100 \% \\ &= 61,79 \%\end{aligned}$$

Hasil analisa, kepuasan penyelenggara PAUD terhadap Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dikategorikan sebagai institusi atau organisasi yang layanannya dapat memuaskan dalam melayani penyelenggara PAUD dengan pencapaian persentase 61,79%. Namun masih terdapat kelemahan-kelemahan pada elemen :

1. Kecepatan pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan pengambilan keputusan dengan kategori kurang baik, diantaranya :
Kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin.

2. Keramahan pegawai yang berkaitan dengan tutur kata dengan kategori kurang baik, diantaranya : tutur kata pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.
 3. Ketersediaan pegawai yang berkaitan dengan jumlah tempat pelayanan yang disediakan dengan kategori kurang baik, diantaranya : jumlah tempat pelayanan yang disediakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin PAUD.
 4. Tampilan formalitas yang berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana dengan kategori kurang baik, diantaranya : ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin PAUD.
3. Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

Melalui analisis deskriptif, diperoleh gambaran bahwa secara umum kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah baik oleh penyelenggara PAUD. Merujuk pada indikatornya, kesimpulan baik tersebut menunjukkan bahwa secara umum aparatur Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka telah menjalankan dengan baik aspek-aspek kualitas pelayanan, yang meliputi empati, daya tanggap, jaminan, keandalan dan bukti fisik. Sementara dari hasil analisis deskriptif kepuasan penyelenggara PAUD, diketahui bahwa secara umum penyelenggara PAUD merasa puas terhadap pelayanan proses penerbitan izin

penyelenggaraan PAUD yang diberikan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Sesuai dengan indikator yang digunakan, berarti secara umum penyelenggara PAUD merasa puas terhadap kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah pelayanan yang tersedia dan tampilan formalitas.

Pada prinsipnya peneliti sependapat dengan hasil kategori baik oleh masyarakat, yang umumnya menyatakan bahwa kondisi kualitas pelayanan sudah baik. Kondisi pelayanan yang sudah baik tersebut tidak terlepas dari mulai tumbuhnya kesadaran dari para pegawai untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Selain itu, juga disebabkan karena adanya reformasi birokrasi yang terus dikembangkan oleh setiap instansi pemerintah, yang salah satu agendanya adalah mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat dan juga menciptakan *good governance* dalam setiap instansi pemerintah. Kepuasan masyarakat yang secara umum tergolong baik tersebut, berdasarkan hasil analisis data diketahui berhubungan sangat erat dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Artinya, semakin baik kualitas penyelenggaraan pelayanan, masyarakat semakin terpuaskan. Dari hasil skor penilai diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Dari hasil penentuan untuk setiap indikatornya juga diketahui bahwa kelima indikator kualitas penyelenggaraan pelayanan yang terdiri dari empati, daya tanggap, jaminan, keandalan, dan bukti fisik memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat. Hubungan tertinggi pada dimensi empati, yang

berarti bahwa tinggi rendahnya kepuasan masyarakat paling dominan ditentukan oleh faktor empati.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat sesuai dengan acuan teoritis yang digunakan dalam literatur penelitian ini. Terkait dengan pelayanan SERVQUAL Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990:26-27) mengemukakan pentingnya lima dimensi dalam memberikan pelayanan, yaitu: *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty* dan *responsiveness*.

Tangibles merupakan aspek pelayanan yang meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan alat komunikasi. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera. *Assurance*, meliputi pengetahuan, dan kesopanan pegawai atau karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat serta kemampuan mereka untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Dan *emphaty*, yaitu kepedulian, perhatian individual yang disediakan oleh institusi kepada pelanggan. Pelayanan merupakan produk utama dari birokrasi pemerintah, sehingga baik buruknya kualitas pelayanan secara otomatis akan berpengaruh pada kepuasan orang yang menerima pelayanan (masyarakat). Aparatur pemerintah pada umumnya ditugaskan menjadi pelayan masyarakat (*public servant*) baik itu pelayanan yang diberikan secara langsung kepada masyarakat maupun tidak langsung. Pelayanan langsung misalnya adalah pelayanan di kantor pajak, pelayanan di kantor pos, pelayanan di kantor pembayaran

rekening listrik atau telepon, dan pelayanan-pelayanan lainnya yang masyarakat dapat secara langsung menikmati atau merasakan pelayanan yang diberikan serta masyarakat dapat secara langsung bertatap muka dengan aparatur yang bertugas. Sementara itu, pelayanan tidak langsung sebagai contohnya adalah pelayanan oleh pemerintah melalui penyediaan fasilitas umum, seperti: penerangan jalan umum, jembatan, jalan tol, dan lain sebagainya.

Meskipun secara skor observasi penilaian sebesar 36,21% ini kualitas pelayanannya belum baik, artinya masih ada 63,79% faktor lain yang menentukan kualitas pelayanan memiliki kontribusi positif terhadap kualitas pelayanan tersebut, namun jika dilihat dari besaran kontribusi yang diberikan masih banyak faktor lain yang menentukan kepuasan masyarakat. Kontribusi yang diberikan kualitas penyelenggaraan pelayanan terhadap baik buruknya kepuasan masyarakat sebesar 38,21%. Ini artinya masih ada 61,79% faktor pendukung yang menentukan kepuasan masyarakat. Faktor-faktor lain dimaksud dapat berupa perbedaan kondisi internal atau persepsi masyarakat sendiri terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan temuan dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang analisis kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah baik, dengan pencapaian persentase 63,79 %, namun pada kenyataannya terdapat kelemahan dan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan dalam proses penerbitan Izin penyelenggara PAUD yaitu :

a. *Tangible* (bukti fisik)

Faktor penghambat kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD dicapai dengan kriteria kurang baik. Ini dapat dibuktikan dengan hasil perhitungan salah satu elemen *tangible* (bukti fisik) faktor penghambat kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, senantiasa menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD, dalam proses penerbitan izin adalah belum dapat menepati janji-janjinya.

b. *Reliability* (keandalan)

Perhitungan salah satu elemen *reliability* (keandalan) tolok ukur kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD dengan baik dalam mekanisme penerbitan izin, adalah belum dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi penyelenggara PAUD.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Perhitungan salah satu elemen *responsiveness* (daya tanggap) tolok ukur kualitas pelayanan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberitahukan kepada penyelenggara PAUD mengenai kapan tepatnya pelayanan akan diberikan, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin, adalah belum sesuai.

2. Berdasarkan temuan dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah baik, dengan pencapaian persentase 61,79 %, namun pada kenyataannya terdapat kelemahan dan faktor-faktor penghambat kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan izin penyelenggara PAUD yaitu :

a. Kecepatan pelayanan

Perhitungan salah satu elemen kecepatan pelayanan tolok ukur kepuasan masyarakat. Kecepatan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin

penyelenggaraan PAUD, karena dalam hal-hal yang prinsipil harus terkoordinasi dengan baik.

b. Keramahan karyawan

Perhitungan salah satu elemen keramahan karyawan tolok ukur kepuasan masyarakat. Sopan santun pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, kurang dapat memuaskan karena ada rasa ketersinggungan penyelenggara PAUD karakter pegawai yang apa adanya dan komunikasi kurang lancar.

c. Tampilan formalitas

Perhitungan salah satu elemen tampilan formalitas tolok ukur kepuasan masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD, kurang dapat memuaskan karena masih ada kekurangan antara lain kursi seharusnya ada diruang tunggu.

Secara umum kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD adalah baik, untuk semua dimensi empati, daya tanggap, jaminan, keandalan maupun bukti fisik. Demikian pula dengan kepuasan masyarakat, secara umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka adalah memuaskan, baik kepuasan terhadap kecepatan pelayanan,

keramahan karyawan, pengetahuan karyawan, jumlah karyawan yang tersedia maupun tampilan formalitas.

Kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan PAUD di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat, sebaliknya semakin buruk kualitas penyelenggaraan pelayanan, maka semakin menurun kepuasan masyarakat.

Dimensi empati merupakan dimensi sangat menentukan sekali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga penyelenggara PAUD merasa puas atas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka. Urutan selanjutnya adalah daya tanggap, jaminan, keandalan, dan bukti fisik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa empati merupakan faktor pendukung dan yang paling kuat hubungannya dengan kualitas pelayanan. perlu diselenggarakan pelatihan khusus yang ditujukan untuk meningkatkan empati pegawai dalam memberikan pelayanan. Salah satu materi yang penting diberikan adalah kecerdasan emosional. Dalam pelaksanaannya pelatihan perlu mengundang narasumber yang memiliki kompetensi dalam

menumbuhkan dan membangun kecerdasan emosional pegawai, sehingga dapat menjadi modal yang penting dalam meningkatkan rasa empati pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka perlu perbaikan dan pembenahan penyelenggaraan kualitas pelayanan antara lain;

a. *Tangible* (bukti fisik) agar dapat menyediakan fasilitas pendukung yang lengkap guna kenyamanan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin, agar proses pelayanan lebih memuaskan lagi dari sebelumnya dan selalu memberi kenyamanan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

b. *Reabilitas* (keandalan) yang berkaitan dengan pengetahuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat diantaranya ; pegawai yang belum dapat menepati janji-janjinya dalam melayani masyarakat, agar dapat memberikan informasi yang jelas tentang lambatnya penerbitan izin penyelenggaraan PAUD tersebut seperti Kepala Dinas tidak ada di tempat, keluar daerah dan lain sebagainya sehingga izin penyelenggaraan tersebut belum dapat diproses terkendala belum dapat ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan tidak dapat diwakilkan.

Pegawai yang belum dapat memberikan kapan tepatnya pelayanan diberikan, agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap.

Kemudian perlu perbaikan dan pembenahan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan masyarakat antara lain ;

a. Kecepatan pelayanan

Pegawai yang lamban dapat mengambil keputusan, agar pegawai yang lamban dalam mengambil keputusan, agar cepat mengambil keputusan.

b. Keramahan pegawai

Pegawai yang tutur katanya kurang baik, agar diberikan pengertian pentingnya etika dan tatakerama yang baik dalam melayani masyarakat dalam hal ini penyelenggara PAUD.

c. Ketersediaan pegawai

Jumlah tempat pelayanan yang disediakan, agar dapat lebih meningkatkan jumlah tempat pelayanan seperti ketersediaan kursi ditempat ruang tunggu.

d. Tampilan formalitas

Ketersediaan sarana dan prasarana, agar Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menyediakan sarana prasarana yang layak dan memadai.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, juga perlu dikembangkan *management of reward*, atau pengelolaan sistem imbalan yang memotivasi pegawai, agar pegawai lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Imbalan tidak selalu dalam bentuk *financial*, tetapi juga bisa *non financial*, seperti dengan

promosi jabatan dan beasiswa untuk melanjutkan studi. Selain itu, untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam memberikan pelayanan, maka juga perlu menata kembali sistem pengembangan karir yang harmonis, yaitu suatu pengembangan karir yang transparan, sehingga setiap pegawai dapat mengukur diri dan sekaligus mawas diri. Di samping itu juga *punishment* dilakukan secara konsisten terhadap para aparatur yang tidak disiplin menjalankan tugas sehingga menyebabkan kualitas pelayanan yang tidak baik. Sedangkan penerapan *punishment* yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada pegawai yang melakukan pelanggaran agar disesuaikan dengan tingkat kesalahan yang dilakukan oleh aparatur Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

Perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kualitas pelayanan dengan permasalahan maupun lokasi yang sama. Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan dalam penelitian, peneliti menyarankan untuk dilakukan penelitian berikutnya dengan mengkaji dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang lain, yang dianalisa dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu juga perlu dilakukan penelitian dengan topik serupa dengan menggunakan responden penelitian yang lebih besar yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisa yang lebih baik. Sehingga akan diketahui atribut-atribut pelayanan apa yang dianggap penting oleh masyarakat sehingga perlu prioritas perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Batinggi, A.(2005).*Manajemen Pelayanan Umum*.Jakarta: Universitas Terbuka.
- Barata, Atep Adya.(2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.
- Feigenbaum, Armand V.(1992).*Total Quality Control*. Singapura: McGraw Hill Book.
- Chalid, P.(2006). *Teori dan Isu Pembangunan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Darmanto.(2007) *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Gaspersz, Vincent. (2002). *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Han, Flora dan Leong, Debbie. (1996). *Productivity and Service Quality*. Singapore: Prentice Hall.
- Irawan,P.(2006). *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta:Departemen Ilmu Administrasi.
- Kotler,P.(1997). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis perencanaan, Implementasi dan Kontrol*)*Marketing Management*. Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Kotler,P.(2003).*Marketing Management*.International Edition: New Jersey:Prentice Hall.
- Kuswadi.(2004).*Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT.Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Lovelock, Christopher. (1995) *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*, New York: Mc Graw Hill.
- Macaulay, Steve. (1997). *How to Improve Your CustomerService, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*. Terjemahan Oshua dan Sambodo. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Nazir, M. (2005). *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Nurcholis, (2007). *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti,F.(2003). *Mearsuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto. (2007).*Manajemen Pelayanan(Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens charter dan standar pelayanan minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ross, J. E. (1995). *Total Quality Management. (Text,Cases, and Reading)*. Singapura:S.S.Mubarak & Brothers Pte Ltd.
- Said Zainal Abidin. (2006). *Dinamika dan revitalisasi Administrasi Publik*.Jakarta:Suara Bebas.
- Stamatis,D.H. (1996). *Total Quality Service; Principles, Practices and Implementation*. Florida : St Luice Press.
- Sugiyono.(2004). *Metodelogi penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono,F.(2001). *Manajemen E Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono,F dan Anastasia Diana. (2003).*Total Quality Manajemen*. Yogyakarta:Penerbit Andi Offset.
- Tricker,R.(2001). *ISO 9001:2000 for Small Business*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Waluyo.(2007). *Manajemen Publik*.Bandung: Mandar Maju.
- Zainul.(2007). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*.PPM: Jakarta.
- Zeithaml, V.A. Parasuraman, A. and Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perseptions and Ecpectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V.A. and M.J.Bitner. 2001. *Service Marketing: Customer Focus, Across The Firm International Edition*, McGraw-Hill. United Stated of America.
- Zulkifli. (2007). *Metodelogi Penelitian Suatu Pengantar*.Sungailiat:Shiddiq Press.

B. Dokumen

Undang-undang nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

Undang-undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

Peraturan Pemerintah nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom.

Peraturan Bupati Bangka nomor 18 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka.

Universitas Terbuka

Lampiran
Data Kepegawaian PNS Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka

NO	NAMA/NIP	PANG KAT	JABATAN	MASA KERJA	PENDI DIKAN	KET
		GOL	NAMA	TAHUN	NAMA	
1	2	4	5	6	7	8
1.	Drs. Yunan Helmi, M.Si	IV/b	Kepala Dinas	16	S2	L
2.	Azrizal, SH	IV/a	Sekretaris Dinas	26	S1	L
3.	Drs.H. Husaidi	IV/a	Kabid. Perencanaan	20	S1	P
4.	Ita Pursita, S.Pd	IV/a	Kabid. TK/SD	19	S1	L
5.	Suhendra, S.AP, M.Pd.	IV/a	Kabid SLM	20	S2	L
6.	A.Fachrurrozi, S.IP	III/d	Kabid PNFI	15	S1	L
7.	Ilmiah, SE	III/d	Kasubbag.Umum	22	S1	L
8.	Rosdiana	III/d	Kasubbag Keuangan	24	SMA	P
9.	Amsiah	III/d	Kasubbag Kepegawaian	23	SMA	P
10.	Mansyur	III/c	Kasi Data	24	SMA	L
11.	H.Mulyarto, M.Pd	III/c	Kasi Program	6	S2	L
12.	Trisno Sunandang, S.IP	III/c	Kasi Evaluasi	15	S1	L
13	Ervawi, M.Pd	III/d	Kasi Tenaga Tehnis SLM	16	S2	L
14	Zuniar, SE	III/d	Kasi Sarana SLM	16	S1	L
15	Mona Ragan, M.Si	III/b	Kasi Kurikulum SLM	20	S2	P
16	Yanuar	III/c	Kasi Tenaga Tehinis TK/SD	19	SMA	L
17	A.Hamid, S.Pd	III/d	Kasi Sarana TK/SD	20	S1	L
18	Siti Hamidah, S.Pd	III/c	Kasi Kurikulum TK/SD	15	S1	L
19	Syamsir. S.AP	III/c	Kasi PAUD	21	S1	L
20	Surmadi, S.Ag	III/d	Kasi Dikmastara	22	S1	P
21	Siswanti	III/c	Kasi Kelembagaan/kursus	23	D1	P

1	2	4	5	6	7	8
21	Rosmawati	III/b	Staf	19	SMEA	L
22	Arsidi	III/b	Staf	18	SMEA	L
23	Hj. Trisnawati, SE	III/b	Staf	4	S1 FE	P
24	Rini Fitriani, SE	III/b	Staf	15	S1 FE	P
25	Rusmadarni	III/b	Staf	20	SMA	P
26	Hari Subari, SP	III/b	Staf	7	SMA	L
27	Nurlimsyah	III/b	Staf	22	SPG	L
28	Andi Heriyanto, ST,MM	III/a	Staf	2	S2	L
29	Muhammad Haris, M.Ag	III/a	Staf	2	S2	L
30	M. Rudi Januar, M.KPd	III/a	Staf	2	S2	L
31	Hermanto	III/a	Staf	16	SMA	L
32	Danny	III/a	Staf	16	SMA	L
33	Eka Yunita, S.Sos	III/a	Staf	7	S1	P
34	Siti Farida, SE	III/a	Staf	7	S1 FE	P
35	Desi Ekawati	III/a	Staf	2	SMA	P
36	Noviza, S.Pd	III/a	Staf	2	S1	P
37	Muhlisah, SP	III/a	Staf	2	S1	P
38	Dodi Trisno, SP	III/a	Staf	2	S1	L
39	Henni Kusuma, S.Pd	III/a	Staf	2	S1	P
40	Suhardi	III/a	Staf	23	SMA	L
41	Chatarina SP	III/a	Staf	20	SMA	P
42	Tirta Darmila, A.Md	II/c	Staf	7	DIII	L
43	Slamet Kuswandi	II/c	Staf	13	SMA	P
44	Mimie Hartini	II/c	Staf	18	SMA	P
45	Ummie Soffati	II/c	Staf	2	DIII	P
46	Masayu Minarni	II/b	Staf	20	SMA	P
47	Suherlisna	II/b	Staf	15	DII	P
48	Marlindiya	II/b	Staf	5	SMA	P
49	Lita	II/b	Staf	12	SMEA	P
50	Risdaviani	II/b	Staf	10	SMEA	P
51	Emiliya	II/b	Staf	10	SMEA	P
52	Tri Ardilas	II/b	Staf	9	SMA	L
53	Damayanti	II/a	Staf	8	SMEA	P
54	Ummu Kulsum	II/a	Staf	6	SMA	P
55	Karnadi	II/a	Staf	6	SMEA	L
56	Fery Safrori	II/a	Staf	7	SMA	L
57	Marcoma	II/a	Staf	7	SMEA	P
58	Kailani	II/a	Staf	7	SMA	L
59	Siti Meldawati	II/a	Staf	7	SMA	P
60	Erma Novianti	II/a	Staf	7	SMA	P

Sumber data primer : Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, 2011

NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.334	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

Sumber : SPSS versi 17.00

RELIABILITY /VARIABLES=A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T /SCALE('ALL
 VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE ANOVA /SUMMARY=TOTAL COV
 CORR.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.981	.983	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUISSIONER 1	48.5588	214.678	.943		.980
KUISSIONER 2	49.6471	213.023	.950		.980
KUISSIONER 3	48.4706	217.408	.958		.979
KUISSIONER 4	48.2059	226.593	.900		.980
KUISSIONER 5	49.6471	213.023	.950		.980
KUISSIONER 6	48.4706	217.408	.958		.979
KUISSIONER 7	48.2059	226.593	.900		.980
KUISSIONER 8	48.3235	228.347	.863		.980
KUISSIONER 9	49.5294	215.529	.955		.979
KUISSIONER 10	47.7941	228.411	.920		.980
KUISSIONER 11	48.0588	225.087	.913		.980
KUISSIONER 12	48.3529	229.447	.862		.980
KUISSIONER 13	48.2941	228.820	.888		.980
KUISSIONER 14	48.4412	232.799	.826		.981
KUISSIONER 15	48.4706	233.529	.798		.981
KUISSIONER 16	47.4706	226.196	.713		.982
KUISSIONER 17	47.2059	234.896	.704		.981
KUISSIONER 18	47.0882	238.568	.659		.982
KUISSIONER 19	47.4118	228.916	.737		.981
KUISSIONER 20	47.4412	228.678	.750		.981

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.7941	249.502	15.79563	20

umber SPSS 17.00

RELIABILITY /VARIABLES=A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T /SCALE('ALL
 VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE CORR /SUMMARY=TOTAL.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.992	.993	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KUISSIONER 1	46.7429	495.961	.947		.992
KUISSIONER 2	47.2000	477.400	.976		.992
KUISSIONER 3	47.2000	479.459	.972		.992
KUISSIONER 4	48.1714	491.852	.840		.993
KUISSIONER 5	46.7143	483.092	.967		.992
KUISSIONER 6	48.2571	491.844	.838		.993
KUISSIONER 7	46.6286	489.182	.966		.992
KUISSIONER 8	46.6286	482.123	.963		.992
KUISSIONER 9	46.6236	477.946	.955		.992
KUISSIONER 10	46.0000	502.118	.873		.993
KUISSIONER 11	46.3143	492.634	.941		.992
KUISSIONER 12	46.3714	491.005	.947		.992
KUISSIONER 13	46.1143	487.751	.860		.993
KUISSIONER 14	46.6857	481.457	.965		.992
KUISSIONER 15	46.6286	478.770	.956		.992
KUISSIONER 16	46.4000	490.894	.937		.992
KUISSIONER 17	48.0857	484.434	.871		.993
KUISSIONER 18	46.9429	480.114	.972		.992
KUISSIONER 19	46.5714	484.252	.953		.992
KUISSIONER 20	46.8571	487.655	.964		.992

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.4286	538.840	23.21293	20

Sumber :SPSS versi 17.00



UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Pangkal Pinang

Jl. Pulau Bangka, Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu, Provinsi Kep. Bangka Belitung

Telepon: 0717-424986, 437949, Faksimile: 0717-436140,

Laman: ut-ppinang@ut.ac.id

Pangkalpinang, 04 Mei 2011

Nomor : 872 / UN.31.55 / LL / 2011
 Lampiran :
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kpd.Yth.
 Kepala Dinas Pendidikan
 Kabupaten Bangka
 di
 Sungailiat

Merujuk permohonan mahasiswa atas nama :

No	Nama	NIM	Kode Mata Kuliah
1.	Syamsir	016095019	MAPU 5400

Mengenai Penelitian Program Non Pendas Pendidikan Dasar (Non Pendas) guna memenuhi persyaratan mata kuliah Tugas Akhir Program Magister (TAPM), bersama ini kami mohon agar yang bersangkutan di izinkan melakukan penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dan Penyelenggara Pendidikan Usia Anak Dini (PAUD) di Kabupaten Bangka dengan judul " Analisis Kualitas Layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Dalam Proses Penerbitan Izin Penyelenggaraan Pendidikan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)".

Demikian atas perhatian dan bantuan bapak kami ucapkan terima kasih.





PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA
DINAS PENDIDIKAN
 Jin. Jendral Ahmad Yani (Jalur Dua) Telp. (0717) 92904
SUNGAILIAT

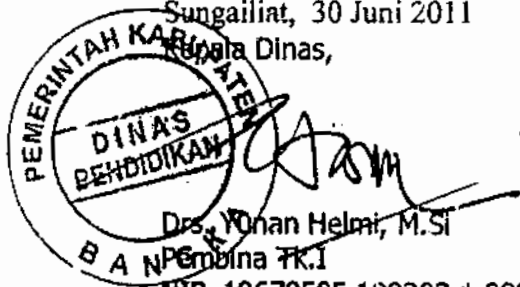
SURAT KETERANGAN
 NOMOR : 4759 /800/DIK/2011

Yang bertanda tangan di bawah ini Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, menerangkan bahwa:

Nama : SYAMSIR
 NIM : 016095019
 Program Studi : Pasca Sarjana UPBJJ UT Pangkalpinang
 Jurusan : Magister Administrasi Publik(MAP)
 Judul Tesis :
 "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA DALAM PROSES PENERBITAN PENYELENGGARAAN IZIN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD)."

Adalah benar yang namanya tertera di atas telah melaksanakan penelitian di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dari tanggal 5 Mei 2011 sampai dengan tanggal 20 Juni 2011 sesuai dengan judul tesis di atas.

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dapat di penggunaan sebagaimana mestinya.

Sungailiat, 30 Juni 2011
 Kepala Dinas,

 Drs. Yohan Helmi, M.Si
 Pembina FK.I
 NIP. 19670505 199203 1 009

Lampiran

**KUESIONER PENELITIAN
ANALISIS KUALITAS LAYANAN
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA
DALAM PROSES PENERBITAN IZIN PENYELENGGARAAN
PENDIDIKAN ANAK USIA DINI (PAUD)**

Petunjuk Jawaban

Tuliskanlah dan/atau silanglah jawaban yang tersedia, sesuai dengan identitas Bapak/Ibu.

A. Identitas Responden

1. No Urut : (diisi petugas)

2. Hari/Tanggal :

3. Pukul : WIB

4. Nama Responden :

5. Umur : Tahun

6. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki
b. Perempuan

7. Pendidikan : a. SD
b. SMP
c. SMA
d. Diploma (D3/D2)
e. Strata 1 (S1) dan
f. Pascasarjana (S2/S3)

8. Jabatan :

9. Lembaga :

10. Lama bekerja : Tahun

11. Pendidikan/pelatihan yang diikuti berkaitan dengan tugas :

a. Kali

Sebutkan

.....

.....

b. Belum pernah

A. Kualitas Pelayanan, faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas pelayanan dalam proses penerbitan izin Penyelenggara PAUD.

Petunjuk Mengisi Kuesioner :

Isilah jawaban dan silangkan menurut Bapak/Ibu komponen-komponen Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, pada kolom yang telah tersedia.

No	Pertanyaan	Pernyataan	
1	Tangible 1 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki Peralatan canggih dan modern guna peningkatan kualitas layanan, efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin		
2	Tangible 2 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka menyediakan fasilitas pendukung yang baik dan lengkap untuk kenyamanan Penyelenggara PAUD ketika membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin		
3	Tangible 3 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
4	Tangible 4 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki Pegawai berpenampilan rapi ketika memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
5	Reabilitas 1 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		

6	<p>Reliabilitas 2 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa berusaha dapat memecahkan masalah-masalah yang dihadapi Penyelenggara PAUD dengan baik dalam mekanisme penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>
7	<p>Reliabilitas 3 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan secara profesional kepada Penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>
8	<p>Reliabilitas 4 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada Penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>
9	<p>Reliabilitas 5 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberitahukan mengenai kapan pelayanan diberikan kepada Penyelenggara PAUD, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>
10	<p>Responsif 1 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kesigapan pegawai yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam hal memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>
11	<p>Responsif 2 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)</p>

12	Responsif 3 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memberikan perhatian dan tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani Penyelenggara PAUD, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.		
13	Assurance 1 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin		
14	Assurance 2 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menanamkan kepercayaan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin		
15	Assurance 3 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terjaga kemampuannya pegawainya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran bagi Penyelenggra PAUD yang sedang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin.		

16	Empathy 1 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa bersikap sopan santun ketika memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
17	Empathy 2 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada Penyelenggara PAUD yang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin		
18	Empathy 3 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Senantiasa memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
19	Empathy 4 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Dapat memahami minat dan harapan-harapan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
20	Empathy 5 Sumber Parasuraman & Berry (1990;27)	a. b. c. d. e.	Sangat Tidak Setuju (STS) Tidak Setuju (TS) Kurang Setuju (KS) Setuju (S) Sangat Setuju (SS)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka Dapat memahami kebutuhan Penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		

Sumber : Zeithmal, Parasuraman & Berry (1990:26) Kriteria RATER

B. Kepuasan Masyarakat, faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat atas pelayanan dalam proses penerbitan izin Penyelenggara PAUD.

Isilah jawaban dan silangkan menurut Bapak/Ibu komponen-komponen Kepuasan Masyarakat atas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka, pada kolom yang telah tersedia.

No	Petanyaan	Pernyataan	
1	<p>Kecepatan pelayanan 1 Sumber Zainul (2007:99)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat memberikan tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)</p>
2	<p>Kecepatan pelayanan 2 Sumber Zainul (2007:99)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat menangani keluhan-keluhan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)</p>
3	<p>Kecepatan pelayanan 3 Sumber Zainul (2007:99)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat menyelesaikan masalah yang dihadapi kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)</p>
4	<p>Kecepatan pelayanan 4 Sumber Zainul (2007:99)</p> <p>Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka cepat pengambilan keputusan dalam proses penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)</p>
5	<p>Keramahan pegawai 1 Sumber Z menjawab pertanyaan-pertanyaan nul (2007:99)</p> <p>Perilaku sopan santun pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.</p>	<p>a. b. c. d. e.</p>	<p>Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)</p>

6	Keramahan pegawai 2 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Tutur kata yang menarik Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan kepada kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
7	Keramahan pegawai 3 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Penampilan menyenangkan dan menarik Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin.		
8	Keramahan pegawai 4 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Penampilan yang menyakinkan Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin.		
9	Pengetahuan pegawai 1 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Kemampuan menjawab pertanyaan-pertanyaan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka yang diajukan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
10	Pengetahuan pegawai 2 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan solusi kepada penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
11	Pengetahuan pegawai 3 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Kemampuan komunikasi memberikan penjelasan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada penyelenggara dalam proses penerbitan izin.		

12	Pengetahuan pegawai 4 Sumber Zainul (2007:99) Hasil kerja yang ditunjukkan Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin PAUD.	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
13	Ketersediaan pegawai 1 Sumber Zainul (2007:99) Jumlah tempat pelayanan yang disediakan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin PAUD	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
14	Ketersediaan pegawai 2 Sumber Zainul (2007:99) Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki jumlah pegawai yang cukup untuk melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
15	Ketersediaan pegawai 3 Sumber Zainul (2007:99) Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka melaksanakan prosedur pelayanan yang diberlakukan dalam melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
16	Ketersediaan pegawai 4 Sumber Zainul (2007:99) Persyaratan-persyaratan yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin PAUD.	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)

17	Tampilan Formalitas 1 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Ketersediaan sarana prasarana di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka untuk memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin PAUD.		
18	Tampilan Formalitas 2 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Kerapian tempat kerja, sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin PAUD		
19	Tampilan Formalitas 3 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Kenyamanan tempat kerja di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.		
20	Tampilan Formalitas 4 Sumber Zainul (2007:99)	a. b. c. d. e.	Tidak Memuaskan (TM) Kurang Memuaskan(KM) Memuaskan(M) Sangat Memuaskan(SM) Sangat-Sangat Memuaskan(SSM)
	Penampilan yang menyenangkan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika memberikan pelayanan dalam proses penerbitan izin PAUD		

Lampiran 1.

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI SUBJEK PENELITIAN

Untuk penelitian dengan judul : “ Analisis kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)”.

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
 Umur :
 Pendidikan :
 Pekerjaan/Jabatan :
 Alamat :

Setelah mendapat penjelasan tentang maksud dan tujuan serta manfaat penelitian, dengan ini saya menyatakan bersedia berpartisipasi menjadi subjek penelitian yang dilakukan oleh saudara Syamsir Mahasiswa Program Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pangkalpinang.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sesungguhnya tanpa paksaan dari siapapun.

Sungailiat, Mei 2011

Peneliti,

Informan,

Syamsir

PANDUAN WAWANCARA MENDALAM

- A. Analisis kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- B. Pengantar
 1. Mengucapkan salam
 2. Memperkenalkan diri
 3. Mengucapkan terima kasih atas kesediaannya menjadi responden
- C. Penjelasan
 1. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara mendalam. Pada pertemuan ini diharapkan informan dapat memberikan tanggapan/pendapat atau usul terhadap kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
 2. Kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
 3. Kebijakan Kegiatan layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
 4. Informasi yang diperlukan adalah informasi Kualitas layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
 5. Informasi tentang masalah tersebut semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dan kerahasiaan responden dijamin
 6. Informan bebas menyatakan pendapat, karena semua pendapat atau masukan dari informan tidak dinilai salah atau benar
 7. Peneliti yakin informan memiliki informasi tentang permasalahan yang akan disampaikan
 8. Selama wawancara dilakukan pembicaraan akan direkam pada alat perekam elektronik yang digunakan untuk membantu melengkapi catatan wawancara.
- D. Prosedur
 1. Wawancara dilakukan oleh seorang pewawancara (peneliti sendiri)
 2. Pewawancara memperkenalkan diri dan asistennya
 3. Pewawancara mengajukan beberapa pertanyaan untuk ditanggapi oleh informan
 4. Informan dipersilakan memberikan tanggapan yang seluas-luasnya tanpa ada rasa takut mengungkapkan pendapatnya
 5. Semua pertanyaan dan jawaban direkam pada alat perekam yang digunakan
 6. Mengklarifikasi dan menyimpulkan hasil wawancara dihadapan responden
 7. Mengakhiri wawancara dengan mengucapkan terima kasih.

3. Pokok bahasan dalam wawancara mendalam dengan Responden di Kabupaten Bangka (pertanyaan yang sifatnya umum), pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan situasi :

Identitas Responden :

Nama :

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan (lingkari salah satu)

Umur :tahun

Pendidikan terakhir :

Jenis Kepegawaian : 1. PNS 2. CPNS (lingkari salah satu)
3. Honor 4. Lainnya

Masa Kerja :tahunbulan

Jabatan :

Tanggal pengisian :

Panduan wawancara :

Tujuan Penelitian :

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)

Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka dalam proses penerbitan izin penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

Berhubungan dengan faktor-faktor pendukung dan penghambat :

Prosedur Operasional Standar (POS) proses penerbitan izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).

Prosedur Operasional Standar ; semua penyelenggara PAUD datang ke Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka membawa berkas proposal izin PAUD yang sudah dijilid rapi dan sudah mendapat rekomendasi dari kepala UPT Dinas Pendidikan Kecamatan dimana domisili lembaga tersebut berada.

Untuk dilakukan verifikasi oleh petugas atau pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka pada Bidang PNFI seksi PAUD.

Tujuan :

Penelitian kelengkapan berkas proposal izin yang diajukan penyelenggara Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) agar lebih mudah melakukan verifikasi lapangan, dan menentukan layak atau tidaknya lembaga tersebut diproses dan diterbitkan izinnya.

Tolok Ukur Kualitas Pelayanan terhadap Penyelenggara PAUD

A. Tangible (bukti fisik)

1. Bagaiman peralatan yang canggih dan modern di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika Bapak/Ibu ketika membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin?
2. Apakah ketersediaan fasilitas pendukung yang lengkap di Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika melayani Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin?

3. Bagaimana jumlah pegawai yang memadai sehingga pelayanan dapat diberikan dengan cepat kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin?
4. Bagaimana penampilan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ketika penyelenggara PAUD mendapat layanan dalam proses penerbitan izin?

B. Reliability (Keandalan)

1. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa dapat menepati janji-janjinya kepada Penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin?
2. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa berusaha memecahkan masalah-masalah yang dihadapi Penyelenggara PAUD dalam mekanisme penerbitan izin?
3. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD secara profesional sejak awal mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin?
4. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD dengan cepat dan tepat mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin?
5. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberitahu mengenai kapan tepatnya pelayanan diberikan?

C. Responsiveness (Daya tanggap)

1. Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam melayani penyelenggaraan PAUD ?
2. Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa siap sedia dalam membantu PAUD ketika melayani penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin ?
3. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tidak pernah tampak terlalu sibuk dalam melayani Penyelenggara PAUD, mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin.

D.Assurance (jaminan)

1. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada penyelenggara PAUD mulai dari penerimaan proposal izin, pemeriksaan berkas, verifikasi lapangan dan penerbitan izin ?
2. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa menanamkan kepercayaan kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin ?
3. Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terjaga kemampuannya sehingga tidak menimbulkan kekhawatiran bagi Penyelenggara PAUD yang sedang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin?

E.Emphaty (Empati)

1. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka bersikap sopan santun kepada Penyelenggara PAUD yang sedang membutuhkan pelayanan?
2. Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada Penyelenggara PAUD yang membutuhkan pelayanan dalam proses penerbitan izin?
3. Apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin?
4. Apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka berusaha memahami minat dan harapan-harapan Penyelenggara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin?
5. Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka berusaha memahami kebutuhan Penyelengrara PAUD secara spesifik sehingga dapat memenuhi harapan-harapan Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin?

Lampiran

Sampel Transkrip Hasil Wawancara

A. Transkrip wawancara dengan Kepala Dinas Pendidikan

Keterangan : 1. Peneliti
2. Informan (Drs. Yunan Helmi, M.Si)

Tanggal 12 Mei 2011 pukul 10.15

1. Pertama-tama maksud dan tujuan penelitian saya ini ada 2 pak intinya, untuk mengetahui kualitas pelayanan pengelolaan program dalam pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada para penyelenggara PAUD dan faktor-faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan serta kebijakan seperti apa yang dirasakan oleh penyelenggara PAUD di wilayah kabupaten Bangka ?
Antara lain ;
Misalnya **bukti fisik** atau fasilitas kantor pak
 - Peralatan yang baik, canggih dan modern yang ada.
 - Kelengkapan fasilitas pendukung dan kenyamanannya.
2. Kami, sebagai birokrasi harus dapat menyiapkan ;
 - Peralatan canggih dan modern guna lancarnya tugas kedinasan, mempermudah pelayanan dan Dinas kita sering menggunakan aplikasi program komputer dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.
 - Untuk kenyamanan masyarakat yang memperoleh layanan kami sebisa mungkin dapat menyediakan fasilitas pendukung dan situasi kerja lingkungan dinas yang kondusif.
1. kemudian mengenai **keandalan** pegawai yang ada di Dinas ini pak
 - Apakah pegawai Dinas Pendidikan dapat menepati janji-janjinya ?
 - Apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka mampu memberikan pelayanan kepada Penyelenggara PAUD secara profesional ?
2. Selanjutnya Kami, sebagai sebagai pelayan masyarakat
 - Kita harus dapat menepati janji dan tidak pelin pelan kepada masyarakat khususnya dalam hal ini para penyelenggara PAUD seperti misalnya kalau memang belum selesai, kepala Dinas keluar daerah dan lain sebagainya.

- Penguasaan beberapa ketrampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas sehari-hari dan memberdayakan pegawai dalam penguasaan perangkat-perangkat pendukung pekerjaan sehingga pada akhirnya mendukung kelancaran penyelesaian pekerjaan kedinasan.

1. kemudian, mengenai **daya tanggap** pegawai Bapak

- Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kesigapan yang tinggi ketika terjadi hal-hal yang tak terduga dalam melayani penyelenggara PAUD?
- Apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka siap sedia dalam membantu kepada Penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin ?

2. Selanjutnya kami, sebagai pelayan masyarakat

- Kita dan seluruh pegawai yang ada selalu sigap dalam melayani penyelenggara PAUD dalam hal-hal yang terduga.
- Kita selalu siap sedia dalam membantu penyelenggara PAUD dalam proses penerbitan izin.

1. kemudian, mengenai **Jaminan** dari kemampuan pegawai Bapak

- Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan ?
- Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa menanamkan kepercayaan kepada penyelenggara PAUD ?

2. Selanjutnya menjawab pertanyaan saudara jaminan dan hubungannya dengan kemampuan pegawai kita,

- Mengenai jaminan, saya tidak meragukan kemampuan pegawai kami, dimana spesialisasi telah dilakukan dengan mendapatkan pegawai yang memiliki keahlian berdasarkan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang telah diikuti, sehingga mungkin peningkatan kualitas dalam tubuh Dinas Pendidikan.
- Setiap masyarakat yang berurusan kita berikan jaminan dan tanamkan kepercayaan kepada masyarakat.

1. kemudian satu lagi pak yang tak kalah pentingnya, mengenai empati pegawai.
 - Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka bersikap sopan santun ketika melayani Penyelenggara PAUD ?
 - Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa memberikan perhatian secara individual kepada Penyelenggara PAUD ?
2. Selanjutnya sekali lagi menjawab pertanyaan saudara, ;
 - Ini pertanyaan bagus sekali, sikap sopan santun dan merupakan kemampuan intelektual seseorang seperti kemampuan memahami perkataan lisan.
 - Tidak, semua masyarakat kita layani dan perlakuan sama.

Sampel Transkrip Hasil Wawancara

B. Transkrip wawancara dengan Sekretaris Dinas Pendidikan

Keterangan : 1. Peneliti
2. Informan (Azrizal, SH)

Tanggal 16 Mei 2011 pukul 09.10

1. Pertama-tama maksud dan tujuan penelitian saya ini pak sekretaris kelanjutan wawancara dengan Kepala Dinas / Pak Yunan Helmi untuk mengetahui kualitas layanan pengelolaan program dalam pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada para penyelenggara PAUD dan faktor-faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan serta kebijakan itu seperti apa yang dirasakan di kabupaten Bangka ?

Antara lain ;

Misalnya **bukti fisik** atau penampilan pegawai

- Bagaimana penampilan pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka ?

2. Kami, sebagai birokrasi harus dapat menyiapkan

- Mengenai penampilan pegawai kita saya selaku Sekretaris Dinas yang menganani kepegawaian setiap pegawai baik pegawai yang PNS maupun Honorer mengenakan seragam dan berpakaian rapi.

1. kemudian mengenai **keandalan** pegawai yang ada di Dinas ini pak sekretaris khusus pertanyaan ini, masalah teknis saya langsung ke Kabid. PNFI

2. Oke pak kalau masalah teknis langsung saja ke Bapak Achmad Fachrurrozi, S.IP Kepala Bidang PNFI yang menandai masalah PAUD.

1. kemudian, mengenai **daya tanggap** pegawai Bapak

- Apakah Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka senantiasa siap sedia membantu masyarakat/Penyelenggara PAUD?

2. Selanjutnya Kami, sebagai pelayan masyarakat
 - Khususnya di dinas Pendidikan Kabupaten Bangka semua pegawai siap sedia membantu siapapun yang berurusan

1. kemudian, mengenai **Jaminan** dari kemampuan pegawai di Dinas ni pak Sekretaris
 - Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka terjaga kemampuannya sehingga tidak ada kekhawatiran setiap orang yang berurusan khususnya penyelenggara PAUD ?

2. Selanjutnya Kami, sebagai pelayan masyarakat
 - Mengenai kemampuan pegawai kita di Dinas Pendidikan Kami tidak meragukan kemampuan pegawai kami semuanya bekerja secara profesional dan tidak mungkin ada kekhawatiran siapapun atau publik yang berurusan.

1. kemudian pak sekretaris mengenai empati pegawai.
 - Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memberikan jam pelayanan yang fleksibel untuk memenuhi kebutuhan masyarakat/publik yang berurusan ?

2. Selanjutnya khusus untuk pertanyaan mengenai ini ;
 - Setiap orang yang berurusan di Dinas Pendidikan diluar jam kedinasanpun kami terima apabila kami anggap itu penting dan masyarakat membutuhkan pelayanan dengan segera.

Lampiran

Sampel Transkrip Hasil Wawancara

C. Transkrip wawancara dengan Kepala Bidang Pendidikan Non Formal dan informal (PNFI).

Keterangan : 1. Peneliti

2. Informan (Achmad Fachrurozi, S.IP)

Tanggal 21 Mei 2011 pukul 11.05

1. Maksud dan tujuan penelitian saya ini saya ingin mendapatkan informasi yang mendalam masalah teknis di Bidang PNFI khususnya Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), untuk mengetahui kualitas layanan pengelolaan program dalam pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka kepada para penyelenggara PAUD dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelayanan serta kebijakan itu seperti apa yang dirasakan di kabupaten Bangka ?

Antara lain ;

Misalnya **bukti fisik** yaitu penampilan pegawai

- Penampilan pegawai kerapihan dan seragam ?

2. Kami, sebagai birokrasi harus dapat menyiapkan
 - Mengenai penampilan pegawai kita khususnya staf di Bidang PNFI mengenakan seragam dan berpakaian rapi.

1. kemudian mengenai **keandalan** pegawai yang ada di Dinas ini pak

- Apakah mampu memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

2. Kemudian,

- yang kami rasakan sekarang pegawai kami umumnya Staf di Bidang PNFI dan khususnya staf seksi PAUD belum ada keluhan dari masyarakat terlebih penyelenggara PAUD dalam hal pelayanan kami.

1. kemudian, mengenai **daya tanggap** staf atau pegawai yang ada di bidang PNFI

- Apakah pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka tidak tampak terlalu sibuk dalam melayani penyelenggara PAUD ?

2. Selanjutnya kami, sebagai pelayan masyarakat

- Kita berusaha sedapat mungkin dan sesibuk apapun pekerjaan yang dibebankan kepada kami diluar TUPOKSI yang ada, kami berupaya dengan daya dan upaya dapat melayani penyelenggara PAUD .

1. kemudian, mengenai **Jaminan** dari kemampuan pegawai Bapak

- Apakah pegawai yang ada di Bidang PNFI terjaga kemampuannya sehingga tidak ada rasa kekhawatiran masyarakat yang berurusan khususnya penyelenggara PAUD ?

2. Dalam hal ini, saya selaku Kepala Bidang PNFI ;

- Mengenai semua urusan yang berhubungan dengan program PAUD saya yakin dan percaya semua staf saya terjaga kemampuannya dan bekerja secara profesional.

1. kemudian pak kbid, mengenai empati pegawai di staf PFNI khusus yang menangani atau yang langsung membawahi PAUD.

- Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memahami minat dan harapan-harapan khususnya kepada Penyelenggara PAUD ?
- Apakah Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bangka memahami kebutuhan dan harapan-harapan khususnya kepada Penyelenggara PAUD ?

2. Selanjutnya Kami, sebagai pelayan masyarakat ;

- Pertanyaan saudara ini penting sekali karena faktor empati merupakan suatu hal yang dapat memahami minat para penyelenggara PAUD
- Dan juga dalam hal memahami kebutuhan agar dapat terpenuhinya harapan-harapan para penyelenggara PAUD.

**PHOTO KANTOR DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA
DALAM RANGKA THESIS PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER
ADMINISTRASI PUBLIK(MAP)**



**PHOTO PENYERAHAN KUESIONER
KEPADA KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANGKA
DALAM RANGKA THESIS PASCASARJANA PROGRAM MAGISTER
ADMINISTRASI PUBLIK(MAP)**



Universitas Terbuka