

**IMPLEMENTASI LAYANAN PENDIDIKAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
INTERNAL DI KANTOR CABANG DINAS
PENDIDIKAN WILAYAH II**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai
Timur Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**



**Oleh:
Nurtan
NIM:20.1.12.026**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM (MPI)
JURUSAN TARBIYAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA
KUTAI TIMUR
2024**



Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPTAIS) Kutai Timur
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI
TIMUR

TERAKREDITASI B

Berdasarkan SK BAN-PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020
Alamat : Sockarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: admin@staiskutim.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya mengadakan koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Nurtan
NIM : 20.1.12.026
Jurusan : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Implementasi Layanan Pendidikan dalam Meningkatkan Keuasan Pelanggan Internal Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II

Dengan ini saya mohon agar naskah skripsi tersebut dapat dimunaqasahkan.

Demikian harap menjadi maklum.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sangatta, 29 Mei 2024

Pembimbing I

H. Arif Rembang Supu, M. Pd

Pembimbing II

Dr. Hj Rusmiati Indrayani, M. Pd

Mengetahui,
Ketua Jurusan Tarbiyah

Miftakhul Rizal M.Pd.I



**Yayasan Perguruan Tinggi Agama Islam Sangatta (YPSTAIS) Kutai Timur
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM (STAI) SANGATTA KUTAI TIMUR
TERAKREDITASI B**

Berdasarkan SK BAN PT nomor: 349/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/VI/2020 Tanggal 13 Juni 2020
Alamat: Jalan Soekarno Hatta, Kec. Sangatta Utara Kutai Timur, 75611 Telp. 0811596662
Website: <http://www.staiskutim.ac.id> E-mail: admin@staiskutim.ac.id

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Layanan Pendidikan dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Internal di Kantor Cabang Dinas Pendidikan
Wilayah II
Nama : Nurtan
NIM : 20.1.12.026
Jurusan : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

telah dimunaqasahkan di depan Tim Penguji Jurusan Tarbiyah Program Studi
Manajemen Pendidikan Islam Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangatta Kutai
Timur pada tanggal **08 Juni 2024**, dinyatakan **LULUS** dengan predikat **SANGAT
MEMUASKAN**, dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Tim Sidang

1. Miftakul Rizal Mubaidilla, M.Pd.I
Ketua Sidang
2. H. Abdul kadir, M. Pd
Sekretaris Sidang
3. Prof. Dr. Zamroni, M.Pd
Penguji Utama
4. Ramdanil Mubarak, M.M
Penguji I
5. Siti Munfiatik, M.Pd
Penguji II

Tanda Tangan

Sangatta, 08 Juni 2024

Mengesahkan,

Dr. Satriah, M.Pd

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurtan
NIM : 20.1.12.026
Jurusan : Tarbiyah
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul : Implementas Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Internal Di Kantor Cabang Dinas
Pendidikan Wilayah II

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, peneliti menyatakan bahwa skripsi ini bukanlah suatu karya dan buah pikiran yang sudah diterbitkan (diteliti) oleh orang lain melainkan beberapa informasi yang menjadi referensi yang dijadikan bahan rujukan dalam penelitian.

Sangatta, 27 Mei 2024



LEMBAR MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila
kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan
sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

(Q.s Al-Insyirah 6-7)

Sebaik-baik manusia adalah orang yang bermanfaat bagi
manusia lain

(Hr. Bukhari Muslim)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah yang selalu saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, skripsi sederhana ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya yang selalu memberi motivasi kepada saya dengan perkataan satu kalimat "hidup ini bukan pada satu titik tetapi ada titik lain yang harus berani kamu hadapi dan jangan takut pada suatu masalah".

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan memanjatkan Puji dan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Layanan Pendidikan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Internal Di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II” sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Tarbiyah Program Manajemen Pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam.

Dalam Penulian dan penyusunan skripsi ini terdapat kelemahan serta keterbatasan sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Satriah, M.Pd selaku ketua STAI Sangatta Kutai Timur yang telah memberikan tempat dan menerima peneliti dalam belajar di perkuliahan selama ini.
2. Bapak Miftakhul Rizal, M., M.Pd.I selaku ketua Jurusan Tarbiyah STAI Sangatta Kutai Timur yang telah meemberikan izin dalam melaksanakan penelitian ini.
3. Bapak Mahfud Ifendi, M.Pd.I selaku ketua program studi Pendidikan Agama Islam STAI Sangatta Kutai Timur yang telah memberikan motivasi dan membantu saat adanya hambatan dalam penelitian ini.
4. Bapak H. Arif Rembang Supu. M.Pd, selaku Dosen Pembimbing I , yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Hj. Rusmiati Indrayani. M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II , yang selalu memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta staf di Program Studi Manajemen Pendidikan Islam STAI Sangatta, yang telah memberikan banyak bantuan dalam mendidik, dan membimbing peneliti selama berkuliah di STAI Sangatta.
7. Bapak Baba . dan Yuli beserta keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan penuh dan memperjuangkan segalanya demi kesuksesan penelii dalam menuntut ilmu
8. Bapak I Ketut Puriata, M.Pd, Selaku Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II Kutim-Bontang yang telah menerima dan mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian di kantor dinas tersebut
9. Sahabat peneliti yang selalu menemani dalam suka dan duka, memberikan semangat, dukungan, do'a dan pertolongan selama peneliti menempuh pendidikan di Sangatta ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik isi maupun susunannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Sangatta,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
LEMBAR MOTTO	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Defenisi Operasional	6
BAB II : DASAR TEORI	12
A. Pengertian Total Quality Manajemen (TQM)	12
B. Fungsi Layanan Pendidikan	13
C. Implementasi Layanan.....	16
D. Pengertian Pelanggan Internal	17
E. Standar Pelayanan	22

F. Prinsip- Prinsip Pelayanan	23
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Subyek Penelitian	36
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Instrumen Penelitian	40
F. Teknik Analisis Data.....	42
G. Uji Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A Keadaan Fisik Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II	44
B. Deskripsi Subjek	47
C. Hasil Penelitian	50
D. Pembahasan	76
BAB V PENUTUP	92
A. SIMPULAN	92
B. SARAN	93
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN - LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 The Moment of Truth Model (Model Momen Kritis Pelayanan)	21
2. Gambar 4.1. Kondisi lahan parkir yang masih terbatas di Kantor Cabang Pendidikan Wilayah II	74
3. Gambar 2.1 The Moment of Truth Model (Model Momen Kritis Pelayanan) 21 Wilayah II menunggu pelayanan dengan tertib	75
4. Gambar 3. 1. Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	43
5. Gambar 4.3. Kepala Sekolah mendapatkan layanan dari Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II dengan ramah, berpenampilan rapi dan menggunakan seragam kantor	76
6. Gambar 4.4. Pegawai Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II melayani dengan ramah kepada pelanggan internal yang berkonsultasi terkait dengan permasalahan cuti pegawai	77
7. Gambar 4. 5. SOP Jenis Pelayanan Legalisir Ijazah	78

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1. Prinsip Pelayanan dan Indikator Kepuasan Pelanggan Internal	9
2. Tabel 3.1. Daftar Nama Informan	36
3. Tabel 3.2. Contoh Pedoman Observasi	38
4. Tabel 4.1. Jadwal Kegiatan Wawancara	47
5. Tabel 4.2. Identitas Informan	48
6. Tabel 4.3. Temuan Penelitian dan Teori	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat atau publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan,. Dalam keadaan seperti itu terjadi karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" tidak dilayani.¹

Hal yang sama disampaikan oleh Hardiyansyah (2011) Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah daerah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan publik.²

Pelayanan publik di Indonesia pada umumnya cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena

¹ Abdul Mahsyar, "Masalah. Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik," *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1, no. 2 (2011): 81–90, [h.https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22](https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22).

² Hardiyansyah., *Kualitas Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Gava Media. 2011), h. 87

menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbukanya lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan social.³

Permasalahan pelayanan publik cukup kompleks, variabelnya sangat luas, upaya memperbaiki birokrasi sebagai pelayan publik (public service) termasuk di dalamnya upaya menanamkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik, memerlukan waktu yang panjang dan diikuti dengan kemauan aparat untuk merubah sikap dan orientasi perilakunya ke arah yang lebih mementingkan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.⁴

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Pendidikan menyatakan bahwa setiap warga negara mempunyai hak dan kewajiban untuk menerima pelayanan secara adil. Seluruh masyarakat yang berperan sebagai penerima layanan dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai layanan yang diinginkan. Pemberian layanan harus bertanggung jawab, tidak diskriminatif, mengutamakan kebutuhan masyarakat, dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁵

³ Mahsyar, "Masalah. Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik."

⁴ (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, (<http://nasional.sindonews.com/read/2013/11/07/15/803044/pemerintah.-akui-pelayanan-publik-masih.-buruk>, diakses pada 2 Mei 2024)

⁵ "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pbluk" 2, no. 5 (2009): 255, ???

Berdasarkan aturan MenPAN No. 25 Tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah, indikator untuk mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan, yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani antara lain : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kedidiplinan dan kompetensi petugas pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, keadilan dalam pelayanan, keamanan dan kenyamanan pelayanan.⁶

Berdasarkan pra observasi yang dilakukan penulis pada bulan Maret Tahun 2024 di Kantor cabang Dinas Pendidikan wilayah II . yakni kegiatan layanan administrasi meliputi pelayanan surat menyurat , legalisir dokumen, pelayanan pegawai dalam pengurusan kenaikan pangkat, mutasi, permohonan cuti dan sebagainya. Kondisi kantor yang dipenuhi para pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan Propinsi Kalimantan Timur yang saat itu lagi dalam mengurus berkas naik pangkat dan cuti,

Hasil pengamatan menggambarkan pelayanan pegawai atau pelanggan internal di dinas cabang wilayah II Kutim dan Bontang sudah memperlihatkan aktifitas pelayanan yang baik dan ramah. Permasalahan yang penulis temui adalah terkait tidak adanya layanan informasi berupa papan informasi di depan kantor. Selanjutnya belum memiliki gedung kantor sendiri sehingga saat ini masih menumpang di wilayah sekolah SMA Negeri 1 Sangatta utara atau tepatnya di ex mess guru SMA Negeri 1 Sangatta Utara.

Untuk itu peneliti ingin melihat implementasi layanan pendidikan oleh Cabang Dinas Propinsi Kalimantan Timur Wilayah II Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang, apakah sudah memenuhi tingkat kepuasan atau sudah menjalankan

⁶ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2017), h. 2.

prinsip layanan yang bermutu, olehnya itu akan digali oleh peneliti melalui kegiatan wawancara dengan para pengunjung atau pegawai yang merupakan pelanggan internal Cabang Dinas Propinsi Kalimantan Timur Wilayah II Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka peneliti tertarik meneliti di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II untuk mengetahui serta menganalisis implementasi layanan pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal di kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II. Dengan rumusan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana implementasi layanan pendidikan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II
2. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan pelanggan internal di kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sejauhmana implementasi layanan pendidikan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internal di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini

1. Untuk menambah khazanah keilmuan dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam peningkatan layanan Pendidikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan rujukan sebagai data untuk melakukan penelitian yang sejenisnya
3. Untuk menambah pengetahuan dan serta pengalaman penelitian memperoleh gambaran yang sesungguhnya tentang kualitas pelayanan publik.
4. Untuk bahan analisis bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan publik.
5. Menjadi bahan informasi terkait layanan pendidikan yang telah dilaksanakan.
6. Menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan pendidikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan internalnya

E. Defenisi Operasional

Definisi operasional adalah batasan operasional bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi Operasional Definisi ini diberi sifat operasional karena definisi ini memungkinkan pelaksanaan dan pengukuran di lapangan. Dengan definisi operasional, peneliti tahu apa yang harus dilaksanakan dan apa yang diperiksa di lapangan. Dari informasi tersebut dapat diketahui bagaimana caranya pengukuran atas variabel yang ditentukan.⁷

1. Pelayanan Pendidikan.

⁷ Jos. Daniel Parera ., *Teori semantic*, (Jakarta: PT. Erlangga, 2004) h. 206

Pelayanan pendidikan adalah kegiatan yang dilakukan lembaga sekolah ataupun lembaga kedinasan penyelenggara kegiatan pendidikan baik formal maupun non formal. Pelayanan pendidikan berkaitan dengan pengurusan administrasi dan non administrasi dalam menunjang program pendidikan yang dilaksanakan di sekolah dan pelayanan pendidikan bagi masyarakat umum.

Pasca diterbitkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur kewenangan mengelola pendidikan menengah (SMA/SMK) dan pendidikan khusus dari pemerintah kabupaten/kota (pemkab/kota) ke (pemerintahan provinsi (pemprov)).⁸ Dalam undang-undang tersebut, pada hal pendidikan dijelaskan bahwa kewenangan pemerintah daerah mengelola pendidikan menengah naik level menjadi tanggung jawab pemerintah provinsi. Sejak itu kewenangan pendidikan menengah yakni SMA, SMK dan Pendidikan Khusus seperti SLB dibawah kewenangan Propinsi. Dengan dasar hukum tersebut, maka layanan pendidikan untuk Kantor Dinas Pendidikan Wilayah II menangani program pendidikan yang dilaksanakan di sekolah SMA/SMK dan sederajat serta pendidikan Khusus yakni Sekolah Luar Biasa (SLB) meliputi Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang

2. Pelanggan Internal

Sehubungan dengan pelaksana yang dimaksud pelanggan internal yakni seluruh tenaga pendidikan dan kependidikan meliputi guru, tenaga kependidikan di lingkungan Dinas Pendidikan Propinsi Kalimantan Timur, Sehubungan dengan

⁸ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,” *Antimicrobial Agents and Chemotherapy* 58, no. 12 (2014): 7250–57, <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25246403> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC4249520>.

pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengatur kewenangan mengelola pendidikan menengah (SMA/SMK) dan pendidikan khusus dari pemerintah kabupaten/kota ke pemerintahan provinsi, maka yang dimaksud pelanggan internal dalam penelitian ini yakni seluruh tenaga pendidikan terdiri dari kepala sekolah dan seluruh guru dan tenaga kependidikan terdiri dari staf pendidikan di sekolah, tenaga kebersihan, tenaga keamanan dan petugas perpustakaan sekolah.

3. Kepuasan pelanggan

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Oleh karenanya, maka tingkat kepuasan adalah perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehingga Indeks kepuasan masyarakat merupakan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.⁹

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehingga Indeks kepuasan masyarakat merupakan tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau

⁹ Alimansyah., SIP., MPA dan Suratman, S.IP., M.Si, *Manajemen Pelayanan Publik Prima*, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2023), h. 86

penyedia pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

Maka dalam penelitian ini peneliti membatasi tingkat kepuasan pelanggan internal terkait dengan layanan yang mereka dapatkan yang disesuaikan dengan prinsip pelayanan yakni :

- a) Layanan informasi terhadap pengunjung atau pegawai yang ingin mendapatkan layanan informasi.
- b) Kenyamanan pelayanan dengan memperhatikan keramahan dan penampilan petugas.
- c) Efektifitas pelayanan sudah sesuai waktu pengerjaan
- d) Tingkat kemudahan dalam memberikan pelayanan
- e) Mengurangi hambatan dalam pelayanan
- f) Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan (SOP Pelayanan)
- g) Keamanan lingkungan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan Wilayah II Kutim-Bontang

Tabel 1.1
Prinsip Pelayanan dan Indikator Kepuasan Pelanggan Internal

No	Prinsip pelayanan	Tindakan pelayanan	Indikator kepuasan pelanggan internal
1	Layanan informasi terhadap	Memberikan Informasi dengan cepat dan jelas	Informasi dapat diterima dengan cepat dan jelas

	pengunjung atau pegawai yang ingin mendapatkan layanan informasi	Menyampaikan informasi melalui papan Informasi dan media sosial yang ada	Mendapatkan informasi dari berbagai sumber dan terupdate
		Menyampaikan informasi dengan ramah, sopan dan tutur kata yang jelas	Merasa dihormati dan dihargai
2	Kenyamanan pelayanan dengan memperhatikan keramahan dan penampilan petugas.	Melayani dengan ramah dan santun dan penuh rasa kekeluargaan	Merasa terlayani dengan baik dan ada rasa kekeluargaan
		Dalam melayani menggunakan Seragam kantor yang rapi dan menarik	Merasa disambut sebagai tamu yang dihargai
3	Efektifitas pelayanan sudah sesuai waktu pengerjaan	Melayani sesuai dengan standar waktu pelayanan	Tidak terlalu lama menunggu pelayanan
		Berusaha menyelesaikan pekerjaan pelayanan secepat mungkin dan benar	Mendapatkan pelayanan yang prima
4	Tingkat kemudahan dalam memberikan pelayanan	Memberikan pelayanan yang memudahkan bagi pelanggan	Merasa mudah dalam mendapatkan pelayanan

		Menyampaikan prosedur ataupun langkah-langkah penyelesaian dengan jelas dan mudah dipahami pelanggan	Merasa memahami dengan jelas prosedur dan langkah-langkah penyelesaian permasalahannya
		Dalam pelayanan berusaha mengurangi prosedur-prosedur yang tidak penting bagi pelanggan	Merasa tidak berbelit-belit dalam mendapatkan pelayanan
5	Mengurangi hambatan dalam pelayanan	Dalam pelayanan berusaha untuk mengurangi kendala-kendala yang muncul	Merasa diberikan kemudahan dalam pelayanan
		Jika terjadi permasalahan maka dalam pelayanan memberikan solusi yang mudah dilaksanakan pelanggan	Merasa terbantu dan mengetahui solusi permasalahannya
6	Pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar pelayanan (SOP Pelayanan)	Melaksanakan pelayanan sesuai SOP pelayanan yang telah ditetapkan	Merasa dihargai dan permasalahannya diatasi dengan baik
7	Keamanan lingkungan di Kantor Cabang Dinas Pendidikan	Memberikan pelayanan dengan rasa aman dan nyaman bagi pelanggan	Tidak merasa was-was ketika mengunjungi kantor pelayanan

	Wilayah II Kutim-Bontang		
--	-----------------------------	--	--