

LAPORAN INDIVIDU

PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (GURU)
TERHADAP PELAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD
WILAYAH UTARA

(Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas PPL I)

Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si



Semester Khusus Periode 2 Juli – 17 September

UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara

Jl. Pattimura No. 4B, Kotabaru, Yogyakarta

Disusun oleh :
Merrynda Febrilian Ekayanti
11110244035

KEBIJAKAN PENDIDIKAN
FILSAFAT SOSIOLOGI DAN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

2014

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji Syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan laporan tentang “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) Terhadap Pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara” ini dengan tepat waktu. Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan saya ini, yaitu:

1. Segenap Pimpinan Universitas Negeri Yogyakarta dan Kepala LPM-UPPL Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Ibu Ariefa Efianingrum, M. Si selaku koordinator Dosen Pembimbing Lapangan (DPL) yang telah membimbing kami baik di kampus maupun di lokasi praktek lapangan.
3. Ibu Sumarwantini, S.E selaku pembimbing lembaga.
4. Ibu Dra. R.R. Sri Hartati selaku Kepala UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.
5. Seluruh staf dan pengawas sekolah yang selalu bersedia membantu kami.
6. Orang tua yang senantiasa mendoakan kami.
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Demikian laporan ini disusun semoga Allah SWT senantiasa memberi anugerah kekuatan kepada kita semua sehingga kegiatan PPL di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Amin.

Wasalamualaikum Wr .Wb

Yogyakarta, 17 September 2014

Penyusun

LEMBAR PENGESAHAN

Pengesahan laporan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2014 dengan keterangan dibawah ini :

Nama : Merrynda Febrilian Ekayanti

NIM : 11110244035

Program Studi : Kebijakan Pendidikan

Fakultas : Fakultas Ilmu Pendidikan

Akan melaksanakan kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2014. Kegiatan ini akan diselenggarakan pada tanggal 2 Juli sampai 17 September 2014. Program tersebut akan bertempat di Sub Bagian UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

Yogyakarta, 17 September 2014

Mengetahui,

Pelaksana,



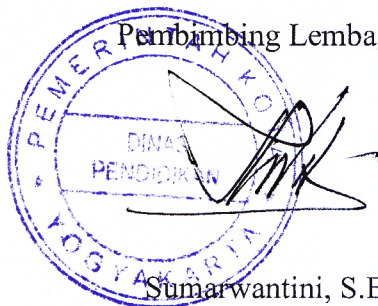
Merrynda.F.E

Dosen Pembimbing Lapangan



Ariefa Efianingrum, M. Si
NIP. 197404111998022001

Pembimbing Lembaga,



Sumarwantini, S.E

NIP. 196403181983032001

ABSTRAK

LAPORAN PRAKTIK PENGALAMAN LAPANGAN

SEMESTER KHUSUS 2013/2014

UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara

Jl. Pattimura No. 4B, Kotabaru, Yogyakarta

Oleh :

Merrynda Febrilian Ekayanti (11110244035)

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara bertujuan untuk sebagai bahan masukan, faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Pelaksanaan IKM di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara diadakan setiap tahunnya selama dua kali dalam setahun. Untuk pelaksanaannya adalah dengan penyebaran angket IKM untuk setiap sekolah se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

Dalam penelitian ini, untuk pelaksanaannya adalah pada tanggal 21 Juli sampai dengan 31 Agustus 2014 dan diadakan pada semester kedua sesuai dengan kalender pendidikan. Untuk penyebaran angket IKM yaitu sejumlah 150 angket IKM dan jumlah responden yang diambil sejumlah 30 responden guru se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Dalam penyebaran angket mengalami kendala yaitu responden menganggap bahwa angket yang telah diberikan tersebut sesuatu hal yang tidak terlalu penting jadi dalam pengisian jadi, keseriusan dalam pengisian angket sangatlah kurang.

Nilai akhir dalam IKM UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara yaitu 74, 20 yang terus mengalami kenaikan. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil IKM UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara pada semester genap ini adalah BAIK. Untuk unsur pelayanan pada angket IKM yang perlu ditingkatkan oleh UPT Pengelola TK dan SD seperti : persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan. Diharapkan dalam kenaikan IKM di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara tetap perlu ditingkatkan terutama untuk peningkatan unsur pelayanan yang masih dibawah angka dua yang berarti masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara, IKM, Unsur Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan layanan masyarakat tidak terlepas dari kinerja dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja disuatu instansi yang melayani publik. Pelayanan publik bertujuan untuk melayani setiap orang yang sedang memiliki keperluan untuk mencapai tujuan tertentu. Kinerja SDM sebuah instansi layanan publik sangat diperlukan SDM yang ramah, cekatan, dan cepat karena dituntut harus cepat dalam pelayanan dan akan menimbulkan kepuasan publik (masyarakat) yang dilayani. Apabila publik (masyarakat) yang dilayani merasa puas atas pelayanan yang diberikan maka hal tersebut dapat dinilai bahwa kinerja instansi layanan publik tersebut sudah baik. Jadi masyarakat merasa puas terhadap layanan sebuah instansi adalah berpusat pada SDM yang disini yang dimaksud adalah orang yang bekerja di sebuah instansi.

Berlakunya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara akurat, cepat, dan aman. Hal ini juga akan membuka peluang bagi instansi penyedia layanan untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Kepuasan pengguna layanan dengan demikian merupakan kunci yang sangat penting bagi penyedia layanan apabila produknya atau jasanya ingin dihargai dan terus dipergunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan atau institusi penyelenggaraan layanan selalu dituntut untuk dapat meningkatkan layanan kualitas pelayanannya karena kualitas merupakan sasaran yang terus berubah. Suatu alat yang sekarang dianggap efektif mungkin saja di waktu yang akan datang tidak lagi memuaskan pengguna karena adanya inovasi teknologi sehingga perbaikan peningkatan perlu terus dilakukan (Hardjosoedarmo, 1996: 61).

Dalam konteks kemajuan zaman, pemikiran masyarakat semakin maju yang menginginkan semakin baiknya pelayanan instansi. Instansi Pendidikan seperti UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas dalam pembinaan serta pengembangan pendidikan Taman Kanak-Kanak dan Sekolah Dasar. UPT diharapkan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, sehingga dapat meningkatkan

kualitas pelayanan kepada pengguna UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

Dalam hal ini peneliti mengambil setting penelitian di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Alasan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis Indeks Kepuasan Guru terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Dari Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) tersebut bisa digunakan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara terhadap guru.

B. Identifikasi Masalah

1. Daftar pertanyaan belum dianggap penting tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru)
2. Untuk pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) di wilayah UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara masih kurang mengungkap kelemahan dan kelebihan yang dimiliki UPT Wilayah Utara, karena responden dalam menjawab pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) harus mengetahui kelemahan dan kelebihan dari UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.
3. Masyarakat atau responden kurang respek atau tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
4. Belum ada hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah penelitian yaitu mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat (Guru) terhadap pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara di tahun 2014.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) terhadap pelayanan yang telah diberikan di wilayah UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dan kinerja di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara?
3. Faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pada UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara ?

E. Tujuan

1. Untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

2. Untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.
3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) dapat digunakan sebagai bahan masukan, faktor-faktor yang perlu diperbaiki oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara dalam rangka meningkatkan kinerja dan kualitas UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

F. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini antara lain :

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu pengetahuan tentang kualitas dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dalam melakukan penelitian bagi peneliti terutama untuk mengukur tingkat Kepuasan Guru terhadap kinerja dan kualitas pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

b. Hasil Bagi yang diteliti

- 1) Dapat memacu persaingan positif antar berbagai unit UPT yang lain.
- 2) Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan pada UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. DESKRIPSI TEORI

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa dikatakan pelayanan umum maupun pelayanan masyarakat. Menurut Thoha, pelayanan masyarakat adalah sebuah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan kemudahan pada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2009:243).

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan (2005:5). Selanjutnya, definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik tahun 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, , dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, dan begitu juga sebaliknya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan beberapa indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditinggalkan (Pasolong:2008). Mendefinisikan kualitas jasa tidak semudah memahami kualitas produk atau barang. Kualitas produk atau barang dapat terlihat langsung atau dapat dibedakan antara produk satu dengan produk lainnya melalui penampilan fisik atau spesifikasi bahan pembentuknya. Berbeda dengan jasa atau pelayanan yang tidak memiliki bentuk, jasa baru dapat dirasakan setelah dikonsumsi.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara statistik dan pemaparan atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kep.MENPAN No. 25/2004). Manfaat IKM adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik atau berkala.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu kinerja positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.P AN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa: “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara yang merupakan penilaian mengenai kinerja pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara selama tahun 2014.

4. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Maksud dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat ialah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakandalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Unsur-unsur yang digunakan dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 ada 14. Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara diatas adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan,yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- i. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- j. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Tujuan pengukuran kepuasan masyarakat (IKM) menurut Kep. MENPAN No.25/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan instansi pemerintah hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan gambaran kinerja unit yang bersangkutan (2010:96).

Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat (IKM) dalam KP. MENPAN No. 25/2004, yaitu :

- a. Tingkat pencapaian kerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

- b. Penantaan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam hal upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Rahmayanty, 2010: 96)

5. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan pelayanan menurut Kep. MENPAN No. 25/ 2004 adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja karyawan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan artinya seberapa jauh Pemerintah Daerah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan pelayanan tersebut dapat digunakan oleh instansi pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja karyawan. Karena pelayanan menyangkut tentang kinerja karyawan yang bekerja dalam suatu instansi pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pelayanan untuk masyarakat umum yang lingkupnya luas diperlukan sikap dari karyawan yang bisa memberikan pelayanan terbaik. Karena apabila suatu instansi tidak bisa memberikan pelayanan yang baik maka terjadi sikap ketidakpercayaan dari masyarakat terhadap layanan tersebut. Misalnya dalam sektor publik pelayanan kantor pajak haruslah memberikan pelayanan yang terbaik seperti memberikan prosedur dengan keramahan kepada masyarakat yang belum mengetahui prosedur membayar pajak.

B. Kerangka Berfikir

Kualitas pelayanan dan kinerja UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara meningkat, maka guru sebagai pengguna layanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara, maka tingkat ketidakpuasaan terhadap Pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara akan berkurang. Dan dengan peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan ini diharapkan akan menjadi cerminan untuk selalu mengedepankan pelayanan yang lebih baik di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.

B. Setting Penelitian

Setting penelitian ini dilaksanakan pada setiap sekolah cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara yang meliputi tiga kecamatan yaitu sebagai berikut : kecamatan Danurejan, Jetis, dan Gondokusuman.

C. Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi menggambarkan berbagai karakteristik subjek penelitian untuk kemudian menentukan pengambilan sampel. Berdasarkan pemahaman tersebut, maka penentuan populasi dalam penelitian ini adalah guru yang berada dalam cakupan wilayah UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Dalam penyusunan sampel perlu disusun kerangka sampling yaitu daftar dari semua unsur sampling dalam populasi sampling. Teknik penelitian ini dimaksudkan agar peneliti lebih mudah dalam pengambilan data. Data tersebut diperbolehkan untuk digunakan sebagai refleksi keadaan populasi secara keseluruhan. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

D. Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 177) instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Kualitas instrumen akan menentukan kualitas data yang terkumpul. Instrumen yang digunakan peneliti adalah skala daya lentur (*resilience*).

Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Dalam penelitian ini “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Guru) Terhadap Pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara” : Instrumen untuk mengukur kepuasan guru dari pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat pengaruh berganda, yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Subjek dalam penelitian ini adalah guru di wilayah cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan :

1. Pada penelitian ini pengumpulan data juga dilakukan dengan menggunakan **angket kuesioner** dimana yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner mengenai kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara dalam bentuk jawaban puas dan tidak puas. Karena banyaknya responden dalam penelitian ini, maka angket yang digunakan adalah angket tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam proses penelitian, karena disinilah hasil penelitian akan tampak. Analisis data mencakup seluruh kegiatan mengklasifikasikan, menganalisa, memaknai dan menarik kesimpulan dari semua data yang terkumpul. Oleh karena itu perlu menggunakan dasar pemikiran untuk menentukan pilihan-pilihan teknik analisis data yang akan digunakan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah prosentase pada jumlah akhir jawaban responden. Prosentase bisa digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara untuk mengukur pelayanan UPT. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Terdapat beberapa dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian yaitu statistik.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Profil UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara

Unit Pengelola TK dan SD Wilayah Utara merupakan instansi pemerintah dibawah UPTD kota Yogyakarta yang mengemban tugas untuk mengatur pelaksanaan pengaturan di tiga kecamatan antara lain kecamatan Danurejan, Jetis, dan Gondokusuman. UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara terletak di jalan Pattimura No. 4B Kotabaru, Yogyakarta. UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara mengelola 43 SD/MI yang terdiri dari 22 SD berstatus negeri dan 21 SD berstatus swasta, serta 49 TK/RA negeri dan swasta. UPT pengelola TK dan SD Wilayah Utara dipimpin oleh seorang kepala UPT yang baru saja mengalami pergantian, yaitu, ibu Dra. RR. Sri Hartati dengan dibantu oleh seorang kasubag TU dan 6 orang staf karyawan UPT. Dalam pelaksanaannya, UPT bekerjasama dengan 6 orang pengawas yang terdiri dari 3 pengawas SD dan 3 pengawas TK.

Dalam menjalankan visi dan misi sistem pendidikan, setiap instansi pendidikan memiliki visi dan misi yang hendak dicapai, begitupun dengan UPT pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Berikut visi dan misi yang hendak dicapai oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara :

a) Visi

Pendidikan berkualitas, berwawasan global dengan dukungan sumberdaya manusia yang profesional.

b) Misi

1. Mewujudkan pendidikan berkualitas yang berakar budaya adiluhung.
2. Mewujudkan pendidikan berwawasan global dan berbasis teknologi informasi.
3. Mewujudkan pendidik dan tenaga kependidikan yang memiliki kompetensi dan kualifikasi yang sesuai.

B. Hasil Penelitian

Kegiatan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 21 Juli 2014, dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, pendidikan, dan asal SD/TK

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan, yaitu dari yang sangat baik sampai tidak baik dengan persepsi *numeric* (angka) sebagai berikut :

- i. Angka 1 adalah persepsi tidak baik
- ii. Angka 2 adalah persepsi cukup
- iii. Angka 3 adalah persepsi baik
- iv. Angka 4 adalah persepsi sangat baik

2. Penetapan Responden, lokasi dan pengumpulan data.

Jumlah Responden

Dalam penyebaran angket kuisioner peneliti menyebar 150 angket akan tetapi hanya diambil 30 responden saja untuk perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) guru, yang ditentukan secara acak sesuai dengan cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara yaitu pada 3 kecamatan yaitu kecamatan Danurejan, Jetis, dan Gondokusuman, dengan komposisi penetapan jumlah sasaran responden sebagai berikut:

- 20 responden diambil dari SD baik swasta maupun negeri di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Adapun sasarannya adalah guru yang mengajar di SD baik swasta maupun negeri cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.
- 10 responden diambil dari TK di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara. Sasarannya adalah guru TK yang mengajar aktif dan yang mendapatkan pelayanan langsung dari UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara

Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data digali dari cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.

- Waktu pengumpulan data responden ± selama 6 hari kerja, dari tanggal 4, 5, 6, 7, 8, 9 Agustus 2014.

3. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

a)

Bobot nilai rata-rata tertimbang

=

Jumlah bobot

Jumlah unsur

=

1

14

=

0,071

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

b)

IKM

=

Total dari Nilai Persepsi per unsur

Total unsur yang diisi

x

Nilai Penimbang

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

4. Hasil Penyusunan IKM

Dari 150 angket yang telah disebar yang kemudian diambil 30 responden guru TK/SD cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh layanan dari UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara, nilai rata-rata per unsure adalah sebagai berikut :

Tabel Nilai rata-rata per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Prosedur pelayanan	3,100
U2	Persyaratan pelayanan	2,667
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,033
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,033
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,167
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,800
U7	Kecepatan pelayanan	3,067
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,067
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,167
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2.933
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,733
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,800
U13	Kenyamanan lingkungan	3,167
U14	Keamanan pelayanan	3,067

Data selengkapnya pada Lampiran

Keterangan :

U1 s/d U14 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

Dari tabel tersebut diatas jawaban yang diberikan 30 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 14 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya yaitu masih terdapat angka 2(dua) dan 3 (tiga) . Hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara secara umum terbilang baik. Akan tetapi, hal ini masih perlu ditingkatkan yaitu pada unsur persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan karena, masih terlihat adanya nilai rata-rata per unsur yang hasilnya 2 (dua).

Adapun nilai IKM UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara diperoleh angka 74.20. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan, berpedoman keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT unit pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel dibawah ini :

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 74.20, apabila dilihat dari tabel tersebut diatas maka dapat dikatakan Kinerja UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara adalah **“BAIK”**.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 1 (satu) bulan dimulai tanggal 21 Juli 2014 dan berakhir tanggal 30 Agustus 2014 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-14 unsur pelayanan semua nilai rata-rata 2 (dua) dan 3 (tiga) yang termasuk dalam kategori baik. Akan tetapi, dengan diadakan perbaikan di beberapa unsur pelayanan unit.
2. Nilai IKM Unit Pelayanan Kantor Kecamatan Prajuritkulon setelah dikonversikan (74.20) berada pada interval 62,51 – 81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara adalah baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara diharapkan membentuk Tim Survey IKM atau menunjuk dan/atau bekerja sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

LAMPIRAN

KUESIONER ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARKAT TERHADAP
LAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Petugas
(Lingkari Kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		
No. Responden	<div><div></div><div></div><div></div></div>
Umurtahun	<div><div></div><div></div></div>
Jenis Kelamin	1. Laki - laki 2. Perempuan	<div><div></div></div>
Pendidikan terakhir	1. SD kebawah 2. SLTP 3. SLTA 4. D1-D3-D4 5. S-1 6. S-2 ke atas	<div><div></div></div>
Asal SD	

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	
NIP/DATA LAIN	

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
UPT PENGELOLA TK DAN SD
WILAYAH UTARA**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) GURU
TERHADAP PELAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA**

BIDANG : Kependidikan
UNIT PELAYANAN : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
ALAMAT : Jl. Pattimura No. 4B, Kotabaru, Yogyakarta
TELEPON : (0274) 568168

**INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN
UPT PENGELOLA TK DAN SD
WILAYAH UTARA
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu kami selaku pimpinan di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Kantor UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara kepada guru. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA.

Analisis ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak / Ibu / Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak / Ibu / Saudara akan sangat membantu keberhasilan analisis ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara kepada guru.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Yogyakarta, 21 Juli 2014

Dra. RR. Sri Hartati
NIP. 196604251991032007

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

NO KUES

NAMA RESPONDEN :
UNIT KERJA :

No	UNSUR PENILAIAN	NILAI MUTU PELAYANAN			
		Sangat Baik/4	Baik / 3	Cukup / 2	Tdk Baik / 1
U1	Prosedur Pelayanan				
U2	Pesyaratan Pelayanan				
U3	Kejelasan petugas Pelayanan				
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan				
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan				
U7	Kecepatan Pelayanan				
U8	Keadilan mendapatkan Pelayanan				
U9	Kesopanan dan keramahan petugas				
U10	Kewajaran biaya pelayanan				
U11	Kepastian biaya pelayanan				
U12	Kepastian jadwal pelayanan				
U13	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan				
U14	Keamanan Pelayanan				

Yogyakarta,
Responden

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

NO KUES

NAMA RESPONDEN :
UNIT KERJA :

No	UNSUR PENILAIAN	NILAI MUTU PELAYANAN			
		Sangat Baik/4	Baik / 3	Cukup / 2	Tdk Baik / 1
U1	Prosedur Pelayanan				
U2	Pesyaratan Pelayanan				
U3	Kejelasan petugas Pelayanan				
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan				
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan				
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan				
U7	Kecepatan Pelayanan				
U8	Keadilan mendapatkan Pelayanan				
U9	Kesopanan dan keramahan petugas				
U10	Kewajaran biaya pelayanan				
U11	Kepastian biaya pelayanan				

U12	Kepastian jadwal pelayanan				
U13	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan				
U14	Keamanan Pelayanan				

Yogyakarta,
Responden



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

No	Minggu ke-	Kegiatan	Hasil	Hambatan	Solusi
1.	MINGGU KE-1 (2 JULI-4 JULI 2014)	PENERJUNAN MAHASISWA PPL, KOORDINASI DOSEN PEMBIMBING DAN TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Penerjunan dan penerimaan di dinas Pendidikan dan Kebudayaan kota Yogyakarta.- Koordinasi dari dosen pembimbing ibu Ariefa untuk kelompok PPL di UPT.- Pembekalan dan koordinasi dari ibu Ariefa kepada kelompok PPL di UPT.- Input gaji guru TK cakupan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.- Rekap NPWP guru TK dan SD se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.	<ul style="list-style-type: none">- Rekap NPWP gaji guru TK dan SD kurang teliti sehingga sering ada kesalahan.	<ul style="list-style-type: none">- Perlu ketelitian dalam memasukkan data dan perhitungan serta konsentrasi yang mendalam
2.	MINGGU KE-2	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Mengetik jadwal piket, pengamanan	<ul style="list-style-type: none">- Rekap gaji guru TK kurang	<ul style="list-style-type: none">- Sebelum perekapan gaji guru



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

	(8 JULI -11 JULI 2014) (TANGGAL 9 JULI LIBUR PILPRES)		soal ujian sekolah (SD) tahun 2013/214. <ul style="list-style-type: none">- Menulis alamat surat undangan.- Rekap gaji guru TK bulan Juni dan Juli tahun 2014.- Pengetikan dan rekap jumlah siswa SD berdasarkan agama yang dianut.	teliti sehingga ada beberapa kesalahan dan harus diulang. <ul style="list-style-type: none">- Pengetikan rekap kurang teliti karena setiap bandel data sekolah ditemui kesalahan dalam pengetikan.	sebelumnya dibaca terlebih dahulu dan hati-hati dalam penulisan rekap gaji. <ul style="list-style-type: none">- Dalam membaca data jumlah siswa sebelumnya harus dibaca terlebih dahulu dan konsentrasi dalam membaca.
3.	MINGGU KE-3 (14-18 JULI 2014)	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Melanjutkan mengetik jumlah data siswa SD tahun 2013/2014.- Mengetik daftar nama guru berserta sekolahnya.- Menulis alamat "Surat Tugas Guru SD" di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara sebanyak 23 surat tugas untuk 23 guru dan 16 amplop surat untuk kepala sekolah.- Menata atau mengelompokkan daftar daftar permintaan gaji guru TK UPT	<ul style="list-style-type: none">- Pengetikan rekap kurang teliti karena setiap bandel data sekolah ditemui kesalahan dalam pengetikan.	Dalam membaca data jumlah siswa sebelumnya harus dibaca terlebih dahulu dan konsentrasi dalam membaca.



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

			Pengelola TK dan SD Wilayah Utara untuk bulan Agustus tahun ajaran 2014/2015 <ul style="list-style-type: none">- Mengetik daftar harga perlengkapan perlombaan olahraga cabang voli.		
4.	MINGGU KE-4 (21 JULI-25 JULI 2014)	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Mendampingi staf UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara mengambil ijazah tahun 2014 di dinas Dikpora, Yogyakarta.- Mengelompokkan ijazah sesuai dengan jumlah siswa di SD yang mendapat ijazah- pembagian ijazah SD- Penyebaran angket IKM	<ul style="list-style-type: none">- kesulitan dalam mengelompokkan jumlah ijazah untuk setiap jumlah siswa di setiap sekolah.	<ul style="list-style-type: none">- Lebih teliti dalam mengelompokkan jumlah ijazah agar jumlah sesuai dengan ijazah yang diambil dari Dikpora.
5.	MINGGU KE-5	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
6.	MINGGU KE-6 (4-8 AGUSTUS 2014)	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- syawalan bersama kepala UPT, Kasubag TU, dan staf UPT di UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.		



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

			<ul style="list-style-type: none">- Menulis alamat surat undangan untuk SD dan TK se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.- Bimbingan dengan DPL dikampus.- Menetik surat keluar undangan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.		
7.	MINGGU KE-7 (11-15 AGUSTUS 2014)	TUGAS KANTOR DAN TUGAS DINAS	<ul style="list-style-type: none">- Apel pagi di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta.- Mendapatkan tugas dari dinas Pendidikan kota Yogyakarta mencari data siswa KMS (kelas 8 SMP, 11 SMA) dan pencarian data C1 untuk siswa kelas 7 SMP dan 10 SMA.- Membantu acara rapat sosialisasi acara ijin belajar untuk guru narasumber Dikpora.- Menetik laporan jumlah siswa se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah	<ul style="list-style-type: none">- Dalam pengambilan angket ada beberapa sekolah yang belum mengisi angket IKM- Pengambilan data C1 dan KMS dipersulit oleh sekolah.	<ul style="list-style-type: none">- menagih data IKM untuk segera diisikan.- Menghubungi bapak Rahmat selaku pegawai dinas yang memberikan tugas C1 dan KMS



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

			Utara <ul style="list-style-type: none">- Mengelompokkan laporan pelaksanaan O2SN- Kunjungan dari DPL ibu Ariefa ke UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.- Pengambilan angket IKM di TK dan SD se-UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.		
8.	MINGGU KE-8 (18-22 AGUSTUS 2014)	TUGAS KANTOR DAN TUGAS DINAS	<ul style="list-style-type: none">- Pencarian data siswa KMS dan data C1 di SMP N 5 Yogyakarta dan SMA N 10 Yogyakarta dan menghitung prosentase data yang dicari.- Melanjutkan mengetik surat keluar	Pengambilan data C1 dan KMS dipersulit oleh sekolah.	Menghubungi bapak Rahmat selaku pegawai dinas yang memberikan tugas C1 dan KMS.
9.	MINGGU KE-9 (25-29 AGUSTUS 2014)	KRS, TUGAS KANTOR, TUGAS DINAS	<ul style="list-style-type: none">- Mengurus KRS dan KTM mahasiswa- Melanjutkan mengetik surat keluar- Perhitungan angket data IKM yang telah disebar di sekolah se-UPT	Dalam perhitungan IKM terjadi kekeliruan karena banyaknya angket yang terkumpul	Memilah angket IKM yang dijadikan untuk perhitungan yaitu berjumlah 30 responden.



LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta

Nama : Merrynda F.E
NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

			Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.		
10.	MINGGU KE- 10 (1-5 SEPTEMBER 2014)	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Mengetikan kembali notulen rapat UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara d		
11.	MINGGU KE-11 (8-12 SEPTEMBER 2014)	TUGAS KANTOR DAN TUGAS DINAS	<ul style="list-style-type: none">- Acara Sosialisasi di balai kota Yogyakarta mengenai Inventaris Barang- melengkapi tugas dari dinas data C1 yang masih kurang lengkap.- Fotocopy undangan mengenai lomba lingkungan sekolah sehat dan kantin sehat.- Rapat calon kepala sekola UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara.	<ul style="list-style-type: none">- Dalam pencarian data C1 dan KMS harus diulangi kembali datang ke sekolah karena dalam pencarian data C1 yang pertama pihak sekolah mempersulit pencarian data.	<ul style="list-style-type: none">- Menghubungi bapak Rahmat selaku pegawai dinas yang memberikan tugas.
12	MINGGU KE-12 (15,16 SEPTEMBER	TUGAS KANTOR	<ul style="list-style-type: none">- Fotocopy undangan untuk SD UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara- Menulis data penerima gaji guru UPT	<ul style="list-style-type: none">- Kesalahan dalam penulisan nama sekolah jadi harus diulangi.	<ul style="list-style-type: none">- Penulisan diulang kembali.



**LAPORAN MINGGUAN PELAKSANAAN PPL
UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA**

Alamat : Kantor Jurusan FSP FIP, Kampus Karangmalang, Yogyakarta 55281 Telp. (0274) 568168 psw.295

Nama Lembaga : UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara Nama : Merrynda F.E
Alamat Lembaga : Jalan Patimura No. 4B Kotabaru Yogyakarta NIM : 11110244035
Dosen Pembimbing : Ariefa Efianingrum, M. Si

	2014		Pengelola TK dan SD Wilayah Utara bulan Oktober 2014.		
--	------	--	--	--	--

Yogyakarta, 17 September 2014

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Lapangan

Pembimbing Lembaga

Mahasiswa

Ariefa Efianingrum, M. Si

Sumarwantini, S.E

Merrynda F.E

NIP 19740411 199802 2 001

NIP 19640318 198303 2 001

11110244035



MATRIK KEGIATAN PPL KKN UNY 2014

NAMA LEMBAGA : UPT PENGELOLA TK DAN SD WILAYAH UTARA

ALAMAT LEMBAGA : JLN. PATTIMURA NO. 4B, KOTABARU, YOGYAKARTA

No.	Program/Kegiatan PPL	Juli				Agustus					September				Jumlah Jam
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	
A	Program Kelompok														
	1. Sosialisasi Pembinaan Pengelolaan Barang Daerah di lingkungan Pemerintah Yogyakarta.														
	a. Persiapan											4			4
	b. Pelaksanaan											8			8
	c. Evaluasi											2			2
	2. Pendataan Data di SMP N 5 Yogyakarta dan SMA N 10 Yogyakarta														
	a. Persiapan							2	2			2			6
	b. Pelaksanaan							7	7			7			21
	c. Evaluasi							1	1			1			3

B	Program Individu														
	1. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Guru Terhadap Pelayanan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara														
	a. Persiapan		4	4	1		1	1	1						12
	b. Pelaksanaan				10		8	8	8	6					40
	c. Evaluasi		2	2	2		1	2	2	3					14
	2. Membantu Kegiatan UPT Pengelola TK dan SD Wilayah Utara														
	a. Persiapan	2	2	2	2		1	3	1	3	2	3	1		22
	b. Pelaksanaan	8	8	10	10		8	11	8	11	8	12	6		100
	c. Evaluasi	1	1	1	1		1	2	1	1	1	1	1		12
	3. Pembuatan Laporan PPL											8	4		12
	Jumlah Jam	11	17	19	26		20	37	31	24	11	48	12		256



Pembimbing Lembaga

Sumarwantini, S.E

NIP. 196403181983032001

Mengetahui,

Dosen Pembimbing Lapangan

Ariefa Efianingrum, M.Si

NIP. 197404111998022001

Mahasiswa,

Merrynda F.E

NIM. 11110244035