

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



ADZANI PRAMEY RIFA

14037003/2014

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

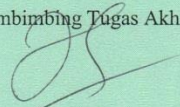
ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI

Nama : Adzani Pramey Rifa
NIM/Tahun Masuk : 14037003/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 31 Juli 2018

Disetujui oleh:

Pembimbing Tugas Akhir



Dra. Nonong Amalita, M.Si
NIP. 19690615 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

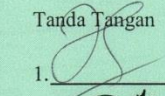

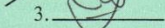
Nama : Adzani Pramey Rifa
NIM/BP : 14037003/2014
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KORESPONDENSI**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 31 Juli 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Syafriandi, M.Si	2. 
3. Anggota	: Suherman, S.Pd. M.Si	3. 


SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adzani Pramey Rifa
NIM/TM : 14037003/2014
Progran Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : MIPA UNP

Dengan ini menyatakan, bahwa Tugas Akhir saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kota Padang Menggunakan Analisis Korespondensi**" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

 Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si, M.Si
NIP.19630605 198703 2 002

Saya yang menyatakan,




Adzani Pramey Rifa
NIM. 14037003/2014

ABSTRAK

Adzani Pramey Rifa : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kota Padang Menggunakan Analisis Korespondensi.

Dinas Pendidikan Kota Padang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Padang yang relatif rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan masyarakat dan kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kota Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Padang yang datang dan telah mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang sekurang-kurangnya dua kali dan sampel berjumlah 96 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 18 item pernyataan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korespondensi.

Berdasarkan hasil penelitian ini kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang yaitu cenderung pada sangat puas. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan masyarakat sangat puas yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal jam buka tutup sesuai informasi, hasil pelayanan sesuai dengan harapan, petugas memberikan pelayanan secara tuntas, ketentraman dan kenyamanan lingkungan kantor, sarana dan prasarana yang disediakan seperti kenyamanan ruang tunggu, toilet, parkir, dan tersedianya kotak saran. Indikator yang mencirikan puas yaitu keberadaan informasi tertulis pada papan informasi, keterampilan petugas, keahlian dan kecakapan petugas, petugas melakukan sesuai kewenangan, keadaan ruangan bersih dan nyaman, perilaku petugas (kedisiplinan, keramahan, dan kerapihan). Indikator yang mencirikan tidak puas yaitu kemudahan dan kejelasan informasi persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan, kecepatan proses pelayanan, jangka waktu pelayanan, dan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan/ masalah masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dinas Pendidikan, Kepuasan Masyarakat, Analisis Korespondensi

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendidikan Kota Padang Menggunakan Analisis Korespondensi”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si., selaku dosen pembimbing dan penasihat akademik yang telah memberikan bimbingan, saran dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs. Syafriandi, M.Si dan Bapak Suherman, S.Pd. M.Si, dosen penguji.
3. Ibu Yenni Kurniawati, M.Si., Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Muhammad Subhan, M.Si., Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

5. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan do'a, arahan, dan semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini, namun penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Perumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	7
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	8
C. Analisis Korespondensi.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Jenis dan Sumber Data	24
C. Populasi dan Sampel	24
D. Metode Pengumpulan Data	26
E. Waktu dan Tempat Penelitian	26
F. Variabel Penelitian	26
G. Struktur Data	28
H. Instrumen Penelitian.....	29
I. Teknik Pengukuran dan Pengujian Instrumen	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Data.....	35
B. Analisis Data	43
C. Pembahasan.....	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel Kontingensi	15
2. Tabel Koordinat Baris dan Koordinat Kolom	21
3. Struktur Data	28
4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	29
5. Skor Kepuasan Menggunakan Skala Likert	30
6. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Persyaratan Pelayanan.....	35
7. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Prosedur Pelayanan.....	36
8. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Waktu Pelayanan.....	37
9. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Produk dan Hasil Pelayanan	38
10. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Kompetensi Pelaksana.....	39
11. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Perilaku Petugas Pelayanan	40
12. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Maklumat Pelayanan.....	41
13. Jumlah dan Persentase Indikator Kualitas Pelayanan pada Penanganan Pengaduan	42
14. Tabel Kontingensi	43
15. Tabel Profil Baris	45
16. Tabel Profil Kolom.....	48
17. Tabel <i>Chi Square</i>	50
18. Tabel Analisis Kontingensi	51
19. Tabel Kontribusi Baris	52
20. Tabel Kontribusi Kolom.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Peta Persepsi	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Uji Reliabilitas Kuesioner	70
2. Hasil Cara Manual Analisis Korespondensi	71
3. Matriks Jarak.....	79
4. Kuesioner Penelitian	80
5. Lembar Validasi Kuesioner	84
6. Data Hasil Penelitian.....	88
7. Hasil Output Aplikasi Minitab.....	93
8. Dokumentasi Penelitian	96
9. Surat Izin Penelitian	97
10. Tabel Chi Square.....	98
11. Tabel r	99

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan oleh masyarakat yang dinamakan pelayanan publik (*publik services*). Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Masyarakat mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal sehingga pemerintah perlu memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Keyataannya pelayanan yang optimal dari pemerintah tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat khususnya wilayah Sumatera Barat. Pada tahun 2015 lalu Ombudsman RI Perwakilan Sumbar (lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik) melakukan penelitian tentang Pelayanan Publik di Sumatera Barat. Berdasarkan

hasil laporan masyarakat yang diadukan kepada Ombudsman bahwa Kota Padang memiliki pelayanan publik yang buruk kepada masyarakat. Ombudsman menyatakan bahwa dari 9 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Padang yang diteliti enam diantaranya masuk zona merah, satu zona kuning, dan dua zona hijau. Salah satu SKPD yang mendapatkan rapor merah tersebut yaitu Dinas Pendidikan yang dilaporkan memiliki masalah dalam pelayanan publik kepada masyarakat (padangmedia.com).

Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Pendidikan Kota Padang. Pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Padang seperti pengurusan pelayanan sertifikasi, non sertifikasi dan aneka tunjangan guru dan pegawai SD & SMP, persyaratan pengurusan izin mendirikan lembaga kursus dan pelatihan, proses kenaikan gaji, izin penelitian untuk mahasiswa, serta pengurusan izin lainnya.

Pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Padang bisa mengunjungi aparaturnya yang ada di Dinas Pendidikan Kota Padang. Aparatur bagian umum menerima surat/dokumen permohonan dari pemohon. Kemudian surat tersebut diserahkan kepada Sekretaris Pribadi (Sespri) yang mana Sespri akan memilah surat setelah disposisi dari sekretaris untuk kepala dinas dan untuk bidang sesuai disposisi kemudian diolah oleh bidang-bidang sesuai Tugas Pokok dan Fungsi. Setelah permohonan dari pemohon diolah oleh bidang-bidang sesuai tupoksi, maka keluarlah hasil dari permohonan dan hasil tersebut diserahkan pada pemohon kembali.

Pada Dinas Pendidikan Kota Padang masih terdapat beberapa masalah yang tidak sesuai dengan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepuasan masyarakat akan pelayanan publik merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas pelayanan, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa masyarakat yang mana salah satu kekurangannya yaitu terkait dengan indikator persyaratan pelayanan serta prosedur pelayanan bahwa tidak adanya kejelasan informasi dalam pelayanan, misalnya seperti petugas tidak memberikan kejelasan dalam memberikan informasi mengenai syarat yang akan di berikan akibatnya masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu terkait indikator waktu pelayanan yang termasuk lamban. Misalnya jangka waktu penyelesaian surat lama seperti pengurusan surat izin penelitian mahasiswa yang mana seharusnya selesai dalam waktu 2 sampai 3 hari, tetapi pada kenyataannya lebih dari 1 minggu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tampak kesenjangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Dinas Pendidikan Kota Padang yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mengalami kesenjangan dapat diketahui melalui kecenderungan tingkat

kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Pendidikan Kota Padang.

Salah satu analisis yang dapat digunakan untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kota Padang adalah Analisis Korespondensi. Menurut Mattjik (2011:271), Analisis korespondensi adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan antara dua atau lebih peubah kualitatif, yaitu dengan teknik multivariat secara grafik yang digunakan untuk eksplorasi data dari suatu tabel kontingensi. Analisis korespondensi seringkali digunakan untuk menentukan kategori-kategori yang mirip dalam suatu peubah sehingga kategori-kategori tersebut dapat digabungkan menjadi satu kategori.

Analisis korespondensi dapat digunakan untuk permasalahan ini, karena data yang digunakan adalah data yang dibentuk ke tabel kontingensi dengan variabel kualitatif. Hasil analisis korespondensi yang berupa peta persepsi dapat digunakan untuk melihat kecenderungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Padang. Selain itu Analisis korespondensi juga dapat mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mencirikan tingkat kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kota Padang.

Analisis korespondensi juga dapat mengetahui hubungan antara variabel indikator kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan jarak khi-kuadrat. Setiap kategori indikator kualitas pelayanan dengan kategori tingkat kepuasan masyarakat, dapat ditampilkan secara bersamaan pada satu dimensi yang terbentuk secara optimal. Dimensi yang terbentuk dapat mempertahankan informasi berharga yang terdapat dalam kumpulan data.

Berdasarkan uraian di atas maka dilakukan penelitian mengenai “**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Padang Menggunakan Analisis Korespondensi**”.

B. Batasan Masalah

Agar masalah dalam penelitian ini lebih terfokus dan sesuai dengan yang dituju, maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini fokus kepada kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Padang. Ruang lingkup penelitian ini mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Indikator kualitas pelayanan apa saja yang mencirikan tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kota Padang ?
2. Bagaimana kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Padang ?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui indikator kualitas pelayanan yang mencirikan tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kota Padang.

2. Untuk mengetahui kecenderungan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, menambah pengetahuan, wawasan, dan pemahaman materi peneliti serta menerapkan ilmu statistika dalam bidang pendidikan khususnya penggunaan metode analisis korespondensi.
2. Bagi pegawai Dinas Pendidikan Kota Padang penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Padang untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan. Serta menelaah kebutuhan dan keinginan masyarakat, dari tingkat kepentingannya yang dilihat dari segi kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan bagi kepuasan masyarakat.
3. Bagi masyarakat, khususnya masyarakat Kota Padang hasil penelitian ini sangat berguna sebagai wacana dalam memberikan masukan, saran dan pandangan kepada Dinas Pendidikan Kota Padang untuk peningkatan mutu/kualitas layanan serta pencapaian kepuasan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan masyarakat sangat puas yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan, jadwal jam buka dan tutup sesuai dengan informasi, hasil pelayanan yang diterima telah sesuai dengan ketentuan dan harapan, petugas memberikan pelayanan secara menyeluruh dan tuntas, ketentraman dan kenyamanan lingkungan kantor, keadaan ruangan bersih dan nyaman, sarana dan prasarana yang disediakan kenyamanan ruang tunggu, toilet, parkir, dan tersedianya kotak saran.

Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan masyarakat puas yaitu keberadaan informasi persyaratan tertulis pada papan informasi, keterampilan petugas dalam melakukan pelayanan, keahlian dan kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan, petugas melakukan layanan sesuai dengan kewenangan, perilaku petugas dalam pelayanan (kedisiplinan, keramahan, dan kerapihan) serta keadaan ruangan bersih dan nyaman.

Indikator kualitas pelayanan yang mencirikan masyarakat tidak puas yaitu kemudahan dan kejelasan persyaratan pelayanan, prosedur/alur pelayanan yang dilaksanakan, kecepatan proses pelayanan, jangka waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan, dan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan keluhan/ masalah masyarakat.

2. Kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Padang yaitu cenderung pada sangat puas.

B. Saran

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk pihak Dinas Pendidikan Kota Padang pada persyaratan pelayanan lebih memudahkan dan menjelaskan apa saja persyaratan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pada prosedur pelayanan dimana prosedur/ alur pelayanan yang dilaksanakan jangan berbelit-belit. Pada waktu pelayanan lebih dipercepat lagi proses pelayanannya. Dan pada penanganan pengaduan untuk lebih tanggap lagi dalam menyelesaikan keluhan dari masyarakat.
2. Diharapkan menjadi masukan bagi pihak Dinas Pendidikan Kota Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ansori Mattjik dan I Made Sumertajaya. 2011. *Sidik Peubah Ganda*. 1st November. Ipb Press. Bogor.
- Anggraini. 2011. *Analisis Korespondensi Hubungan Antara Kondisi Sekolah, Tenaga Pengajar, dan Saranabelajar Terhadap Pestasi Sekolah* (skripsi). Jakarta. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, Syaifuddin. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi Edisi 2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Johnson, Richard A., dan Wichern, Dean W. 2002. *Applied Multivariate Statistical Analysis Fifth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Ideks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004
- Marsita, Della. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kelurahan) Lolong Belanti Menggunakan Customer Statisfaction Index dan Importance Performance Analysis*. Tugas Akhir. Prodi Statistika. Jurusan Matematika. Universitas Negeri Padang.
- Mattjik, A. A., dan Sumertajaya, I. M. 2011. *Sidik Peubah Ganda dengan Menggunakan Aplikasi SAS*. Bogor: IPB Press.
- Muhidin, Sambas Ali, dkk. (2007). *Analisis Korelasi, Regresi, Dan Jalur Dalam Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Pemerintah Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014. *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Recha, Prettya. 2017. *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia(PERSERO) Tbk Unit Semurup Menggunakan Analisis Korespondensi*. Tugas Akhir. Prodi Statistika. Jurusan Matematika. Universitas Negeri Padang.
- Sudjana. (1975). *Metoda Statistika*, Bandung