



**KINERJA PENDIDIKAN  
KABUPATEN JEMBER  
TAHUN 2018**

---



---

Sanksi Pelanggaran Pasal 113 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, sebagaimana yang diatur dan diubah dari Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002, bahwa:

**Kutipan Pasal 113**

- (1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
  - (2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
  - (3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 1.000.000. 000,00 (satu miliar rupiah).
  - (4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).
-

---

# **KINERJA PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2018**

---

**Drs. Sumarjono, M.Si.  
Drs. Kayan Swastika, M.Si.  
Yuli Winiari, S.H., M.H.**

Editor:  
**Dr. Mutrofin, M.Pd.**

## KINERJA PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER TAHUN 2018

Penulis : **Drs. Sumarjono, M.Si.**  
**Drs. Kayan Swastika, M.Si.**  
**Yuli Winiari, S.H., M.H.**

Editor : **Dr. Mutrofin, M.Pd.**

Sampul & Layout : **Omah Desain**

Cetakan I : **April 2019**

Kode Produksi : **LBP: 04.19.00166**

Penerbit : **LaksBang PRESSindo, Yogyakarta**  
(Member of LaksBang Group)  
<http://laksbangpressindo.com>  
E-mail: [laksbangyk@yahoo.com](mailto:laksbangyk@yahoo.com)

**Perwakilan Jawa Timur**  
Jl. Karangrejo VIII/7  
Telp. 031-71059493 Surabaya 60243  
Email: [laksbang\\_group@yahoo.com](mailto:laksbang_group@yahoo.com)

Anggota IKAPI

**ISBN: 978-602-5452-51-2**

Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang memperbanyak dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis dan penerbit.

## PENGANTAR PENULIS

Buku berjudul *Kinerja Pendidikan Kabupaten Jember Tahun 2018* ini pada prinsipnya merupakan hasil riset survei yang diselenggarakan atas kerja sama antara Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember dengan Bappeda Litbang Pembangunan Daerah Kabupaten Jember tahun 2018. Fokus riset adalah memperoleh data kepuasan masyarakat (penerima layanan) yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Jember, terutama layanan PPDB (Penerimaan Peserta Didik Baru), Perizinan pendirian lembaga pendidikan (PNFI, SD, dan SMP), dan layanan Program Pendidikan Gratis (PPG). Tujuan utamanya ialah untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja serta kualitas layanan bidang pendidikan yang telah diberikan kepada masyarakat guna perbaikan kinerja serta kualitas layanan dalam bidang pendidikan secara berkesinambungan.

Tim penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua lembaga yang telah memberi kepercayaan sepenuhnya untuk mencapai tujuan riset tersebut. Buku ini tentu saja tidak akan pernah

sampai ke tangan pembaca tanpa dukungan finansial dan perizinan kedua lembaga sebagai bagian dari keluaran riset. Kepada semua pihak yang telah membantu memberikan data, membantu menganalisis, mengkritisi, dan memberi masukan berharga yang tidak mungkin kami sebutkan satu per satu juga disampaikan terimakasih.

Kepada Sdr. Dr. Mutrofin, M.Pd, juga disampaikan terimakasih atas kesediaannya mengeditori buku ini di tengah kesibukannya yang luar biasa sehingga buku ini menjadi layak baca. Kepada penerbit LaksBang PRESSindo, Yogyakarta juga disampaikan terimakasih karena bersedia menyebarkan buku ini sehingga sampai ke tangan pembaca.

Tegur sapa, kritik, dan saran yang konstruktif terbuka bagi siapa pun yang membaca buku ini. Semoga buku ini membawa manfaat yang signifikan dan menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lain yang berkeinginan untuk memperbaiki kinerja pendidikannya demi kemajuan dan kemaslahatan bangsa dan negara.

Jember, Medio Februari 2019

Tim Penulis,

Drs. Sumarjono, M.Si.

Drs. Kayan Swastika, M.Si.

Yuli Winiari, S.H., M.H.

## PENGANTAR EDITOR

Tidak banyak tim peneliti yang bersedia mempublikasikan hasil kerjasama karya riset, lebih-lebih yang berkaitan dengan hasil kinerja pemerintah daerah. Oleh karenanya, editor bersedia dan menyambut baik ketika diminta untuk mengeditori karya riset tersebut sehingga menjadi sebuah buku yang layak dibaca.

Apa yang menarik dari buku berjudul *Kinerja Pendidikan Kabupaten Jember Tahun 2018* ini? Selain tim peneliti mampu menyampaikan data secara riil dengan kajian analisis yang mendalam dan jujur, juga keruntutan pola pikir yang dinarasikan sehingga menempatkan teori kebijakan pendidikan bertali temali dengan praktik kebijakan yang dilaksanakan. Sudut pandang kebijakan pendidikan yang diacu untuk menganalisis kinerja bidang pendidikan bukan persoalan mudah. Namun dalam buku ini, tim peneliti/penulis begitu gamblang menjelaskannya.

Akan tetapi, karena variabel lain yang sebetulnya sangat substantif, yakni peran anggaran pendidikan dan karakteristik penerima manfaat yang heterogen kurang

mendapatkan porsi besar analisis, maka ada kesan hasil riset ini kurang mendalam. Misalnya saja bagaimana menjawab pertanyaan mengapa Program Pendidikan Gratis kurang berhasil menarik minat para praktisi pendidikan seperti guru dan kepala sekolah dibanding dengan di mata para siswa dan orangtuanya? Hal itu kurang digali dalam buku ini. Namun demikian, alih-alih tim peneliti tidak menyimpang dari tujuan utamanya, maka buku ini sebetulnya sudah gamblang menarasikan kinerja para praktisi pendidikan pada umumnya, dan Kabupaten Jember pada khususnya. Hasil-hasil analisis deskriptif menjadi mudah dipahami karena berada dalam konteks fokus kajian.

Secara substansial buku ini layak dikaji oleh para akademisi bidang pendidikan, para pemangku kepentingan dan para praktisi maupun pelaksana kebijakan pendidikan di level mana pun. Sebab kajian seperti ini selain menjadikan birokrasi semakin terbuka, juga partisipasi masyarakat perlu mendapat perhatian terus menerus sebagai kanal kepuasan kerja birokrasi dan bagian dari bukti transparansi publik.

Jember, Akhir Februari 2019  
Editor,

Dr. Mutrofin, M.Pd.  
(Dosen FKIP-Universitas Jember)



## RINGKASAN EKSEKUTIF (EXECUTIVE SUMMARY)

### PENDAHULUAN

Keterlibatan warga negara dalam penyelenggaraan pemerintahan akan memberikan manfaat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Bagi masyarakat, keterlibatan warga akan memberikan jaminan bahwa setiap kebijakan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Sementara itu, melalui keterlibatan warga, pemerintah akan memperoleh sekaligus memelihara kepercayaan dari warga (*citizen trust*).

Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah penyampaian pendapat yang disampaikan melalui saluran yang tepat terkait berbagai kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, termasuk kebijakan pendidikan. Apabila dikelola dengan baik, pendapat masyarakat dapat menjadi masukan yang cukup berarti bagi kebijakan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah Kabupaten Jember, melalui Dinas Pendidikan sepanjang waktu telah melaksanakan berbagai jenis pelayanan pendidikan, mulai dari pelayanan dibidang penerimaan peserta didik baru (PPDB); pelayanan perizinan pendirian, operasional, dan perpanjangan lembaga pendidikan; hingga pelayanan program pendidikan gratis (PPG) untuk SD dan SMP Negeri sesuai Perbup No. 15 Tahun 2016; dan berbagai jenis pelayanan pendidikan lainnya.

Untuk mengetahui pendapat masyarakat mengenai berbagai pelayanan pendidikan tersebut, Bagian Penelitian dan Pengembangan Daerah Badan Perencanaan dan Pembangunan Kabupaten Jember, bekerja sama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LP2M) Universitas Jember melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) tahun 2018 dengan melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pendidikan Tahun 2018. Melalui pengukuran IKM ini, diharapkan Pemda Kabupaten Jember mendapat masukan yang berarti dalam memperbaiki pelayanan publik bidang pendidikan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik bidang pendidikan ini akan berimplikasi pada perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik bidang pendidikan di Kabupaten Jember.

## **MEKANISME DAN PUSAT PELAYANAN**

Mekanisme pelayanan PPDB dilakukan melalui surat edaran Dinas Pendidikan, pamflet dan publikasi media massa, serta pengumuman di setiap lembaga pendidikan terkait. Pusat pelayanan PPDB berada dalam tanggung jawab masing-masing seksi, yakni seksi PNFI, Seksi Pendidikan Dasar

dan Seksi Pendidikan SMP. Mekanisme pelayanan perizinan pendirian, operasional, dan perpanjangan lembaga pendidikan dilimpahkan kepada lembaga perizinan satu atap di Pemkab Jember. Mekanisme pelayanan program pendidikan gratis (PPG) untuk SD dan SMP Negeri diatur melalui Perbup No. 15 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Gratis di Kabupaten Jember, dengan pusat pelayanan berada di Tim Manajemen tingkat Kabupaten, Kecamatan dan tingkat Sekolah.

## **METODE SURVEI**

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif melalui survei kepada masyarakat pengguna layanan pendidikan. Instrumen utama yang digunakan adalah kuesioner yang diisi oleh responden, dan sebagian besar diwawancarakan kepada responden, juga melakukan kajian data sekunder. Kedua teknik ini dilakukan dalam rangka penyusunan instrumen serta analisis dan interpretasi data hasil survei. Dengan demikian, hasil pengukuran IKM ini dapat menjadi masukan yang cukup berarti bagi peningkatan pelayanan pendidikan di Kabupaten Jember.

## **SAMPLING**

Kinerja Dinas Pendidikan, khususnya dalam pemberian layanan PPDB, perizinan, dan PPG, dapat dilihat dari sisi pengguna (masyarakat) yang berinteraksi langsung dengan produk layanan. Dengan demikian, pelaksanaan survei pengukuran IKM layanan pendidikan ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan. Desain *sampling* yang digunakan adalah *multistage random sampling*.

Jumlah populasi masyarakat pengguna layanan PPDB periode Januari sampai dengan Oktober 2018 sebanyak 28.291. Penentuan sampel didasarkan pada masyarakat yang anak-anaknya berada di Kelas I SD dan Kelas VII SMP. Populasi penerima layanan perizinan bnyaknya dibidang pendirian banyaknya 648. Populasi penerima layanan PPG banyaknya 1.999 penerima. Jadi total populasi penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Jember tahun 2018 banyaknya 30.938. Dengan tingkat kesalahan pengambilan sampel (*sampling error*) 3,9 persen, jumlah sampel sebanyak 389. Namun dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa kasus, seperti sudah meninggal dunia, pindah domisili, dan tidak bersedia diwawancara. Oleh karena itu, jumlah responden masyarakat pengguna layanan yang berhasil dimintai pendapatnya sebanyak 379 orang.

## **VARIABEL DAN INDIKATOR**

SKM ini menjaring data sebanyak 12 variabel; 3 di antaranya ditentukan berdasarkan kesepakatan dengan pemilik pekerjaan survei, yaitu variabel penerimaan peserta didik baru (PPDB), variabel perizinan pendirian lembaga pendidikan (PNFI, SD, dan SMP), serta pelaksanaan program pendidikan gratis untuk siswa SD dan SMP; 9 (sembilan) variabel lainnya menggunakan variabel yang telah ditetapkan oleh Per-MENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi variabel-variabel: Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu, Kewajaran Biaya, Kesesuaian Produk, Kompetensi Petugas, Perilaku Petugas, Kualitas Sarana/Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.

## HASIL PENGUKURAN IKM BERDASARKAN PERSEPSI MASYARAKAT

Hasil SKM menunjukkan, jumlah responden yang datanya bisa dianalisis banyaknya 379 sheet, responden tersebut tersebar di 31 Kecamatan se Kabupaten Jember. Berdasarkan jenis kelaminnya, responden laki-laki banyaknya 208 orang (55%), dan responden perempuan banyaknya 171 orang (45%). Berdasarkan tingkat pendidikannya, responden berpendidikan SMP dan sederajat, banyaknya 129 orang (34%); berpendidikan SD dan sederajat banyaknya 106 orang (28%); berpendidikan SMA dan sederajat 102 orang (27%); berpendidikan DIII banyaknya 11 orang (3%); berpendidikan S1 dan sederajat banyaknya 27 orang (7%), dan 4 (empat) orang berpendidikan S2 dan sederajat (1%). Berdasarkan jenis pekerjaannya, responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta 146 orang (39%), sebagai wira usaha 108 orang (28%); sebagai PNS 81 orang (22%); sebagai TNI 27 orang (7%); dan sebagai Polri banyaknya 17 orang (4%).

Secara total, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 88,50. Menurut Kepmenpan-RB Nomor 14/M.PAN-RB/2017, nilai ini termasuk dalam klasifikasi kinerja **Sangat Baik**. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan dengan nilai tahun 2017 sebesar 87,18, yang apabila dikonfirmasi dengan Kepmenpan-RB Nomor 14/M.PAN-RB/2017 tergolong kinerja **Baik**.

**Tabel 1.**  
**HASIL SKOR MUTU LAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN**  
**PENDIDIKAN**

ASPEK/VARIABEL	SKOR	KINERJA
1. Penerimaan peserta didik baru	91,37	Sangat Baik
2. Perizinan pendirian lembaga pendidikan	81,10	Baik
3. Program pendidikan gratis	89,65	Sangat Baik
4. Kesesuaian persyaratan	91,08	Sangat Baik
5. Kemudahan prosedur	90,34	Sangat Baik
6. Kecepatan waktu	92,33	Sangat Baik
7. Kewajaran biaya/tarif	88,50	Sangat Baik
8. Kesesuaian produk	91,18	Sangat Baik
9. Kompetensi petugas	93,05	Sangat Baik
10. Perilaku petugas	92,25	Sangat Baik
11. Kualitas sarana prasarana	85,55	Baik
12. Penanganan pengaduan	75,60	Kurang Baik
<b>RERATA</b>	<b>88,50</b>	<b>Sangat Baik</b>

Hal menarik yang perlu mendapat perhatian ialah skor IKM untuk perizinan lembaga pendidikan yang belum maksimal, yakni 81,10. Barangkali hal ini disebabkan oleh masa peralihan dari Dinas Pendidikan ke lembaga perizinan satu atap yang relatif baru. Demikian halnya dengan pelaksanaan PPG, mestinya skor yang diperoleh seharusnya melampaui variabel lain karena secara logis masyarakat diuntungkan oleh program tersebut. Barangkali ketidak maksimalan skor IKM yang diperoleh disebabkan karena sebagian responden adalah para pengelola sekolah yang ketika diwawancara mengeluhkan proses pencairan yang lambat, dan sulitnya sekolah mencari alternatif lain pendanaan sekolahnya akibat PPG.

Hasil IKM kurang baik (75,60) dalam proses pengaduan barangkali disebabkan oleh tidak adanya divisi khusus di Dinas Pendidikan yang menangani pengaduan masyarakat. Sebagian besar masyarakat yang diwawancarai mengatakan sering kali di lempar kesana kemari ketika mengadu, misalnya ketika ada yang kehilangan ijazah, memperbaiki kesalahan penulisan pada ijazah, mendaftarkan anak-anaknya ke sekolah yang diinginkan, dan sebagainya.

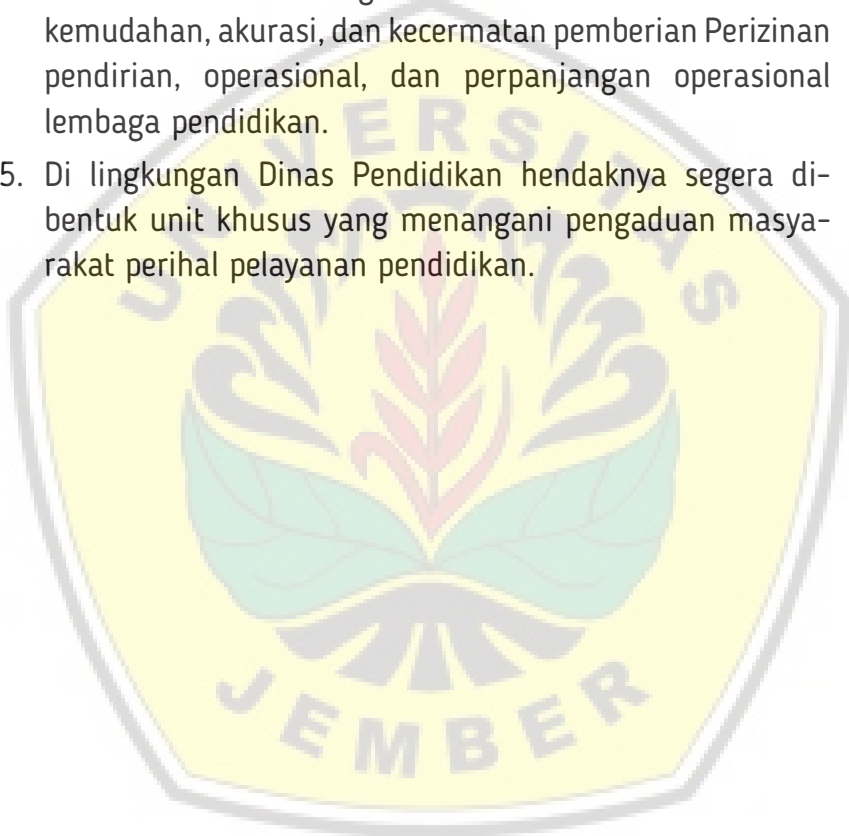
Perihal lemahnya IKM dibidang kualitas sarana dan prasarana erat kaitannya dengan ketidakmampuan sekolah mencari alternatif pembiayaan lain karena Perbub PPG melarang sekolah meminta partisipasi masyarakat. Faktor lain ialah lemahnya manajemen SDM birokrasi Dinas Pendidikan akibat kevakuman pimpinan di berbagai unit, mulai dari tingkatan Kepala Dinas hingga unit di bawahnya yang kepemimpinannya kosong.

## **REKOMENDASI**

Berdasarkan skor hasil IKKM, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Beberapa aspek atau variabel yang relevan dipertahankan pencapaian kinerja layanannya, antara lain: PPDB, Kesesuaian persyaratan, Kemudahan prosedur, Kecepatan waktu, Kesesuaian produk, Kompetensi petugas, dan Perilaku petugas.
2. Aspek atau variabel pelayanan PPG hendaknya dioptimalkan sehingga ke depan mencapai standar IKM seperti pada poin 1.

3. Aspek atau variabel yang memerlukan peningkatan kinerja lebih lanjut mengingat skor SKM-nya sama dengan rerata adalah: Kewajaran biaya/tarif dan Kualitas sarana dan prasarana.
4. Perlu koordinasi dan sinergi yang kuat antara Dinas Pendidikan dan lembaga oerizinan satu atas dalam hal kemudahan, akurasi, dan kecermatan pemberian Perizinan pendirian, operasional, dan perpanjangan operasional lembaga pendidikan.
5. Di lingkungan Dinas Pendidikan hendaknya segera dibentuk unit khusus yang menangani pengaduan masyarakat perihal pelayanan pendidikan.





## Daftar Isi

Pengantar Penulis .....	v
Pengantar Editor .....	vii
Ringkasan Eksekutif ( <i>Executive Summary</i> ) .....	ix
Daftar Isi.....	xvii
Daftar Gambar .....	xix
Daftar Tabel.....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan .....	7
1.4 Keluaran.....	7
<b>BAB II KERANGKA TEORI (KAJIAN PUSTAKA) .....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori Kebijakan Pendidikan .....	10
2.2 Standar Kualitas Pelayanan Pendidikan .....	30
2.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	34
<b>BAB III METODE SURVEI .....</b>	<b>39</b>
3.1 Lokasi Kegiatan dan Sampel Survei .....	39
3.2 Waktu Penelitian.....	43

3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data.....	43
3.4 Metode Pengolahan Data.....	44
3.5 Metode Analisis Data .....	45
3.6. Variabel Survei .....	47
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENDIDIKAN KABUPATEN JEMBER .....</b>	<b>49</b>
4.1 Visi dan Misi Kabupaten Jember.....	50
4.2 Anggaran Pendidikan Kabupaten Jember.....	65
4.3 Angka Partisipasi Pendidikan (APK dan APM) 66	
4.4 Program Pendidikan Gratis (PPG).....	68
4.5 Indeks Pembangunan Manusia .....	69
4.6 .Ketersediaan Sarana Prasarana Pendidikan	70
<b>BAB V HASIL SURVEI.....</b>	<b>75</b>
5.1 Instrumen Survei .....	75
5.2 Data Responden .....	79
5.4 Kepuasan Masyarakat terhadap 9 Variabel Pelayanan Pendidikan .....	86
5.5 Simpulan.....	96
5.6 Rekomendasi .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>

## Daftar Gambar

Gambar 2.1. Struktur Kebijakan Pendidikan dalam Filsafat dan Teori Pendidikan.....	11
Gambar 2.2. Kebijakan Pendidikan sebagai Kebijakan Publik	21
Gambar 2.3. Kebijakan Pendidikan Bagian Kebijakan Publik	25
Gambar 2.4. Hubungan Ideal antara Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan Publik.....	26
Gambar 2.5. Model-model Ideal Hubungan antara Kebijakan Pendidikan dan Kebijakan Publik .....	29
Gambar 5.1. Sebaran Responden Berdasarkan Lokasi Kecamatan.....	79
Gambar 5.2. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Gambar 5.3. Sebaran Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81
Gambar 5.4. Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	82
Gambar 5.5. Persepsi Tentang Layanan PPDB.....	83
Gambar 5.6. Persepsi Tentang Layanan Perizinan .....	84
Gambar 5.7. Persepsi Tentang Program Pendidikan Gratis	85
Gambar 5.8. Persepsi Tentang Kesesuaian Persyaratan...	87
Gambar 5.9. Persepsi Tentang Kemudahan Prosedur .....	88
Gambar 5.10. Persepsi Tentang Kecepatan Waktu .....	89
Gambar 5.11. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya/Tarif ....	90
Gambar 5.12. Persepsi Tentang Kesesuaian Produk .....	91
Gambar 5.13. Persepsi Tentang Kompetensi Petugas .....	92

Gambar 5.14. Persepsi Tentang Perilaku Petugas..... 93  
Gambar 5.15. Persepsi Tentang Kualitas Sarana Prasarana.. 94  
Gambar 5.16. Persepsi Tentang Penanganan Pengaduan 96



## Daftar Tabel

Tabel 3.1. Sebaran Responden Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Pendidikan Tahun 2018.....	42
Tabel 3.2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	45
Tabel 3.3. Borang Tindak Lanjut Perbaikan SKM Bidang Pendidikan Kabupaten Jember .....	47
Tabel 4.1. Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) Kab. Jember Berdasarkan TK/RA.....	71
Tabel 4.2. Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) Kab. Jember Berdasarkan SD/MI .....	72
Tabel 4.3. Jumlah Data Satuan Pendidikan (Sekolah) Kab. Jember Berdasarkan SMP/MTs .....	73
Tabel 5.1. Hasil Skor Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan Pendidikan.....	96

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kabupaten Jember yang beribu kota di Jember dikenal sebagai salah satu wilayah penyangga (*hinterland*) Provinsi Jawa Timur. Secara administratif, wilayah Kabupaten Jember berbatasan dengan Kabupaten Bondowoso dan Kabupaten Probolinggo di sebelah utara, Kabupaten Lumajang di sebelah barat, Kabupaten Banyuwangi di sebelah timur, dan di sebelah selatan dibatasi oleh Samudera Indonesia. Secara geografis kabupaten Jember berada di *posisi* 6°27'9" s/d 7°14'33" Bujur Timur dan 7°59'6" s/d 8°33'56" Lintang Selatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permen-dagri)-RI No. 56 Tahun 2015 tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan, secara administratif Kabupaten Jember terbagi menjadi 31 Kecamatan, 226 Desa, dan 22

Kelurahan. Pemberlakuan Otonomi Daerah sejak 1 Januari 2001 sebagai perwujudan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 hingga Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengharuskan Pemerintah Kabupaten Jember melakukan penataan kelembagaan dan struktur organisasi. Salah satu penataan yang telah dilakukan ialah penghapusan lembaga Pembantu Bupati yang kini menjadi Kantor Koordinasi Camat. Selanjutnya, dalam menjalankan roda pemerintahan, Pemerintah Kabupaten Jember dibantu empat Kantor Koordinasi Camat, yakni: Kantor Koordinasi Camat Jember Barat di Tanggul; Kantor Koordinasi Camat Jember Selatan di Balung; Kantor Koordinasi Camat Jember Tengah di Rambipuji; dan Kantor Koordinasi Camat Jember Timur di Kalisat.

Guna mewujudkan tata pemerintahan yang bersih dan baik (*clean and good governance*), pemerintah daerah di seluruh Indonesia dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal itu bisa dicapai apabila kinerja dari masing-masing institusi pemerintah daerah, dalam hal ini adalah SKPD (Satuan Kerja Pemerintah Daerah) atau Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) berada dalam kategori kinerja “Baik” dan “Sangat Baik.” Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pemerintah daerah ialah dengan menggunakan metode Kartu Kinerja Berimbang, yakni dengan cara mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Perbedaan antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang diberikan kepada pelanggan, menimbulkan kesenjangan layanan. Pengidentifikasian kesenjangan layanan dengan cara-cara tertentu dapat menghasilkan opsi langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kinerja institusi

bisa diakses oleh publik secara luas. Jika dimungkinkan dan tersedia anggarannya, akan diterbitkan secara profesional (ber-ISBN, oleh penerbit LakBang PRESSindo, Yogyakarta) untuk kalangan sendiri.

