

### BAB III

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA YOGYAKARTA

### A. Persepsi Masyarakat tentang Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

#### 1. Konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1  
Konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai  
Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	39	65,0%
3	Sangat Baik	18	30,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik sebanyak 39 responden (65,0%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 18 responden (30,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah satu Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Konsistensi kerja pegawai di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta termasuk baik”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek konsistensi kerja (*performance*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik.

## **2. Kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2  
Kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dari pegawai  
Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	6	10,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemampuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik

sebanyak 6 responden (10,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah satu guru SDN Keputran 2 yaitu Bapak Soepardito (wawancara tanggal 6 Februari 2017) sebagai berikut:

“Kemampuan untuk dipercaya dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek kemampuan untuk dipercaya (*dependability*) dari pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik.

### **3. Kemauan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemampuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3  
Kemauan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	47	78,3%
3	Sangat Baik	11	18,4%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemauan pegawai Dinas Pendidikan

Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 47 responden (78,3%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 11 responden (18,4%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Kemauan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek kemampuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik.

#### **4. Kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4  
Kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	1	1,7%
2	Baik	50	83,3%
3	Sangat Baik	9	15,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 50 responden (83,3%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 9 responden (15,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 responden (1,7%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta tergolong baik”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek kesiapan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta adalah baik.

## **5. Keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5  
Keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	46	76,7%
3	Sangat Baik	12	20,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 46 responden (76,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 12 responden (20,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memiliki ketrampilan yang memadai”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek keterampilan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik.

#### **6. Pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6  
Pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	1	1,7%
2	Baik	49	81,7%
3	Sangat Baik	10	16,6%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 49 responden (81,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 10 responden (16,6%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 responden (1,7%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SDN Keputran 2 yaitu Bapak Soepardito (wawancara tanggal 6 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mayoritas adalah baik”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pengetahuan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk memberikan pelayanan adalah baik.

#### **7. Kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 7  
Kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	5	8,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 5 responden (8,3%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Sangat mudah untuk menemui pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk meminta pelayanan tentang pendidikan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk dihubungi adalah baik.

#### **8. Kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk ditemui**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk ditemui dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8  
Kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta  
untuk ditemui

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	0	0
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	8	13,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk ditemui adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 8 responden (13,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mudah untuk ditemui saat saya membutuhkan pelayanan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek kemudahan pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta untuk ditemui adalah baik.

#### **9. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai

Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 9  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	0	0
2	Baik	49	81,7%
3	Sangat Baik	11	18,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 49 responden (81,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 11 responden (18,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap sopan santun dalam memberikan pelayanan adalah baik.

## **10. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	6	10,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 6 responden (10,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD N Keputran 2 yaitu Bapak Soepardito (wawancara tanggal 6 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap ramah dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sikap ramah dalam memberikan pelayanan adalah baik.

#### **11. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 11  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	51	85,0%
3	Sangat Baik	6	10,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 51 responden (85,0%), sedangkan yang menjawab sangat baik

sebanyak 6 responden (10,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Informasi yang diberikan kepada pelanggan menggunakan bahasa yang mudah dipahami”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami adalah baik.

## **12. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta selalu  
mendengarkan saran dan keluhan pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	49	81,7%
3	Sangat Baik	8	13,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 49 responden (81,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 8 responden (13,3%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan selalu mendengarkan saran dan keluhan dari saya selaku pemakai jasa”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan adalah baik.

### **13. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sifat jujur**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sifat jujur dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 13  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sifat jujur

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	48	80,0%
3	Sangat Baik	10	16,7%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sifat jujur adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 48 responden (80,0%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 10 responden (16,7%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Petugas di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta bersikap jujur”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai sifat jujur adalah baik.

#### **14. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dipercaya**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai

Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dipercaya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 14  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dipercaya

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	1	1,7%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	7	11,7%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dipercaya adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 7 responden (11,7%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 1 responden (1,7%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD N Keputran 2 yaitu Bapak Soepardito (wawancara tanggal 6 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memang dapat dipercaya kata-kata dan ucapannya”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat dipercaya adalah baik.

## **15. Petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 15  
Petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	50	83,3%
3	Sangat Baik	8	13,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 50 responden (83,3%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 8 responden (13,3%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Petugas Satpam di Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta sudah bekerja dengan baik dengan memberikan rasa aman dan nyaman”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan adalah baik.

**16. Petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 16  
Petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	6	10,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 6 responden (10,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan yang datang ke Dinas Pendidikan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek petugas keamanan Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta dapat mengatasi keragu-raguan dari pelanggan adalah baik.

#### **17. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami keinginan pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami keinginan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 17  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta  
memahami keinginan pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	52	86,7%
3	Sangat Baik	5	8,4%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas

Pendidikan Kota Yogyakarta memahami keinginan pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 52 responden (86,7%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 5 responden (8,4%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami keinginan dari pelanggan yang datang”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami keinginan pelanggan adalah baik.

#### **18. Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami kebutuhan pelanggan**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami kebutuhan pelanggan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 18  
Pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta  
memahami kebutuhan pelanggan

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	50	83,3%
3	Sangat Baik	8	13,3%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami kebutuhan pelanggan adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 50 responden (83,3%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 8 responden (13,3%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SD Tamansari III yaitu Bapak Aditya (wawancara tanggal 8 Februari 2017) sebagai berikut:

“Pegawai Dinas Pendidikan selalu memahami kebutuhan pelanggan yang membutuhkan pelayanan”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek pegawai Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta memahami kebutuhan pelanggan adalah baik.

#### **19. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai fasilitas fisik yang memadai**

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai fasilitas fisik yang memadai dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 19  
Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai fasilitas fisik yang memadai

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	3	5,0%
2	Baik	48	80,0%
3	Sangat Baik	9	15,0%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai fasilitas fisik yang memadai adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 48 responden (80,0%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 9 responden (15,0%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 3 responden (5,0%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Sekolah Dasar Negeri Keputran I yaitu Ibu Ninik Wusqo Murni (wawancara tanggal 5 Februari 2017) sebagai berikut:

“Dinas Pendidikan mempunyai bangunan yang layak dan representatif”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai fasilitas fisik yang memadai adalah baik.

## 20. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai peralatan yang lengkap

Persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai peralatan yang lengkap dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 20  
Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai peralatan yang lengkap

No	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	2	3,3%
2	Baik	44	73,3%
3	Sangat Baik	14	23,4%
Jumlah		60	100,0%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa mayoritas persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta terhadap aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai peralatan yang lengkap adalah baik dengan jumlah responden sebanyak 44 responden (73,3%), sedangkan yang menjawab sangat baik sebanyak 14 responden (23,40%) dan yang menjawab kurang baik sebanyak 2 responden (3,3%).

Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari guru SDN Keputran 2 yaitu Bapak Soepardito (wawancara tanggal 6 Februari 2017) sebagai berikut:

“Fasilitas peralatan di Dinas Pendidikan cukup lengkap”.

Berdasarkan hasil kuesioner dan wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat kota Yogyakarta terhadap kualitas pelayanan untuk aspek Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta mempunyai peralatan yang lengkap adalah baik.