

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| DAFTAR ISI | ii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 2 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan | 2 |
| BAB II | 4 |
| PENGUMPULAN DATA SKM | 4 |
| 2.1 Pelaksana SKM | 4 |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data | 4 |
| 2.3 Lokasi Pengumpulan Data | 5 |
| 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM | 5 |
| 2.5 Penentuan Jumlah Responden | 6 |
| BAB III | 7 |
| HASIL PENGOLAHAN DATA SKM | 7 |
| 3.1 Jumlah Responden SKM | 7 |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 7 |
| BAB IV | 9 |
| ANALISIS HASIL SKM | 9 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan | 9 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM | 11 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 1. 2 | |
| 2. Hasil Pengolahan Data | 13 |
| 3. | |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya | 16 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Kependidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga., dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan 1 Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan “ Barqode ” yang disebarluaskan kepada pengguna layanan Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik., Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga yaitu :

- 1. Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3. Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4. Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) Maklumat dan Visi Misi.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di aplikasi ALPUKAT pada waktu jam Sesuai jadwal Petugas layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai pengguna layanan dan hasilnya otomatis tersimpan di tempat yang telah disediakannya itu Aplikasi “ ALPUKAT ‘. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri melalui “ Barqode “ atas himbauan, dan Panduan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari - Maret 2025, Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|--------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2025 | 31 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Maret 2025 | 90 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Mei 2025 | 1 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | Mei 2025 | 1 |

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan triwulan satu tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga dalam kurun waktu Triwulan satu adalah sebanyak 85 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 5 orang.

| PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|------|---------------|-------------------|---------------------------------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|
| UNIT PELAYANAN | | | | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN | | | | | | | | | | |
| Periode | | | | : 2025-01-01-2025-03-31 | | | | | | | | | | |
| No | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan | Pendidikan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 1 | 36 | Laki-Laki | Lainya | Diploma | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | |
| 2 | 18 | Perempuan | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 3 | 46 | Laki-Laki | PPPK | S1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 18 | Laki-Laki | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 18 | Perempuan | PELAJAR/MAHASISWA | SMA | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| Total Nilai / Unsur | | | | | 18 | 18 | 18 | 20 | 18 | 18 | 19 | 20 | 19 | |
| NRR / Unsur | | | | | 3.6 | 3.6 | 3.6 | 4 | 3.6 | 3.6 | 3.8 | 4 | 3.8 | |
| NRR Tertimbang / Unsur | | | | | 0.3996 | 0.3996 | 0.3996 | 0.444 | 0.3996 | 0.3996 | 0.4218 | 0.444 | 0.4218 | 3.7296 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | |
| Keterangan | | | | NO UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | | | |
| U1 s.d. U9 | | | | =Unsur-Unsur pelayanan | | | | | | | | | | |
| NRR | | | | =Nilai rata-rata | | | | | | | | | | |
| IKM | | | | =Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | | | | | | | |
| *) | | | | =Jumlah NRR IKM tertimbang | | | | | | | | | | |
| **)) | | | | =Jumlah NRR Tertimbang x 25 | | | | | | | | | | |
| NRR Per Unsur | | | | = Jumlah nilai per unsur dibagi | | | | | | | | | | |
| | | | | Jumlah kuesioner yang terisi | | | | | | | | | | |
| NRR tertimbang per unsur | | | | =NRR per unsur x 0,11 | | | | | | | | | | |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | | | | | |
| Mutu Pelayanan | | | | Rentang | | | | | | | | | | |
| A (Sangat Baik) | | | | 88.31 - 100.00 | | | | | | | | | | |
| B (Baik) | | | | 76.61 - 88.30 | | | | | | | | | | |
| C (Kurang Baik) | | | | 65.00 - 76.60 | | | | | | | | | | |
| D (Tidak Baik) | | | | 25.00 - 64.99 | | | | | | | | | | |



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 3 | 60 % |
| | | PEREMPUAN | 2 | 40 % |
| 2 | PENDIDIKAN | SD KE BAWAH | 0 | 0% |
| | | SLTP | 0 | 0 % |
| | | SLTA | 3 | 60 % |
| | | DIII | 1 | 20 % |
| | | SI | 1 | 20 % |
| | | S2 | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | PNS | 0 | 0 % |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | PPPK | 1 | 20 % |
| | | SWASTA | 0 | 0 % |
| | | WIRUSAHA | 0 | 0 % |
| | | PELAJAR | 3 | 60 % |
| | | LAINNYA | 1 | 20 % |
| 4 | JENIS LAYANAN | PNS | 1 | 20 % |
| | | SWASTA | 0 | 0 % |
| | | WIRUSAHA | 0 | 0 % |
| | | LAINNYA | 1 | 20 % |
| | | PELAJAR | 3 | 60 % |
| | | BURUH | 0 | 0 % |

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-----------------|------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM/UNS UR | 3.60 | 3.60 | 3.60 | 4.00 | 3.60 | 3.60 | 3.80 | 4.00 | 3.80 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKMUnit Layanan | 93. 24 (SANGAT BAIK) | | | | | | | | |

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dan FKP 2025 dapat diketahui bahwa :

1. Nilai tiga unsur terendah yaitu pada unsur Persyaratan , Unsur Waktu, dan unsur Kopetensi pelaksana yaitu pada unsur persyaratan dengan nilai 3,60 , Unsur Waktu 3,60, dan unsur Kopetensi pelaksana 3,60..
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Sarana Prasarana., dan penanganan pengaduan., yaitu Unsur biaya/Tarif mendapat nilai 4,00, Unsur Sarana Prasarana yaitu 4,00., dan Unsur Prilaku pelaksana 3,80.

Berdasarkan hasil nilai SKM ,rekapitulasi saran/kritik, serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kesulitan mencari mengenai informasi tata cara pelayanan publik.
- Kurangnya Petugas pelayanan di ruang informasi di loket layanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pengguna layanan ketika mau mencari informasi komunikasi dan konsultasi di loket pelayanan pada waktu awal datang sering mengalami kekosongan petugas layanan.
- Dari poin satu pengguna layanan kesulitan konsultasi terkait layanan yang akan mereka gunakan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

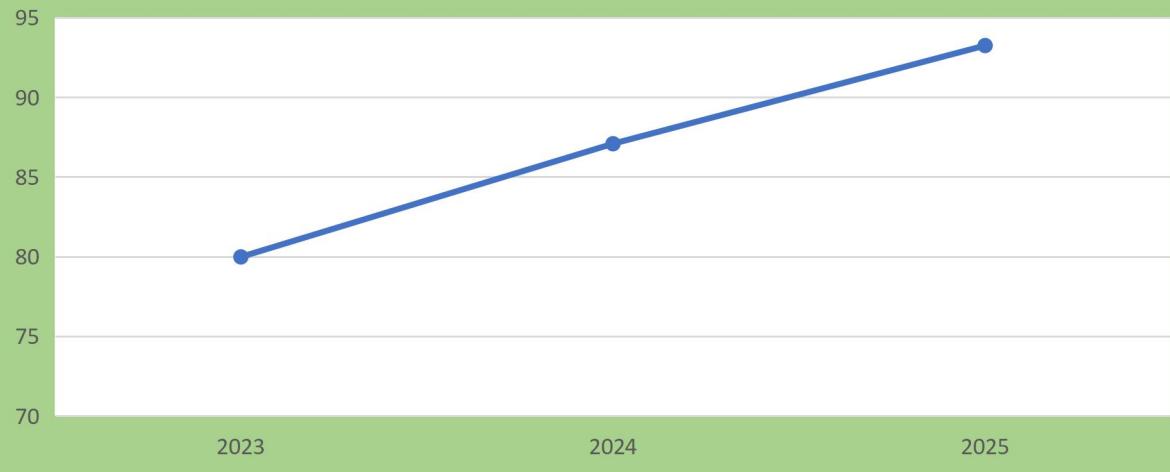
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 21 Februari 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|------------------------------------|--|-------|-------|--------|-------|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Unsur Persyaratan | Publikasi informasi persyaratan (SP) | | V | | | Sekdin, dan Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian |
| 2 | Unsur Waktu layanan | Evaluasi pelayanan, | | V | V | V | Sekdin, dan Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian |
| 3 | Kopetensi petugas Pelayanan | | | | | | |

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga dapat dilihat melalui grafik berikut :

GRAFIK SKM PER TAHUN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KAB.PURBALINGGA TW 1 TAHUN 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi sedikit peningkatan grafik pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga nilai IKM masih kisaran 88,31 - 100 di kategori " Sangat Baik ".

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan Nilai **SKM 93,24** nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Purbalingga masih di kategori nilai “ **Sangat Baik** ”.
- Tiga unsur nilai tertinggi yaitu pada unsur Biaya/Tarif, Sarna Prasarana dan Prilaku pelayanan,
- Sedangkan tiga Unsur yang terendah pada unsur Persyaratan, Waktu dan Kopetensi pelaksana pelayanan.

Purbalingga, 2 Mei 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



LAMPIRAN

1. Kuesioner

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KAMI MEMBUTUHKAN PARTISIPASI ANDA (Mohon lingkari jawaban sesuai pilihan anda)</p> |  <p>PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN Jln. Let Jend S.Parmen No. 345 Telp (0281) 891004 PURBALINGGA</p> |
|---|---|

| | |
|---|---|
| I. DATA MASYARAKAT RESPONDEN (Lingkari kode angka sesuai jawaban responden) | |
| Nomor Responden | |
| Umur | Tahun |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-laki 2. Perempuan |
| Pendidikan Terakhir | 1. SD Ke bawah 2. SMP 3. SMA/SMK 4. D1 – D3 5. S1 6. S2 |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS 4. Petani/Nelayan 2. 2. TNI/POLRI 5. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta 6. Lain-lain |

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

| | Diisi oleh Petugas | | Diisi oleh Petugas |
|--|--------------------|---|--------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? | 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. | 1 2 3 4 |
| a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | | a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. | 1 2 3 4 |
| a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | | a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan. | 1 2 3 4 |
| a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | | a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal. d. Diterapkan sepenuhnya. | |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan. | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. | 1 2 3 4 |
| a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis | | a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik. | |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. | 1 2 3 4 | | |
| a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | | | |

2. Hasil Olah Data SKM

| IKM UNIT PELAYANAN | | 93.24 |
|---|----------------|---|
| Keterangan | NO | UNSUR PELAYANAN |
| U1 s.d. U9 =Unsur-Unsur pelayanan | U1 | Persyaratan |
| NRR =Nilai rata-rata | U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur |
| IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat | U3 | Waktu Penyelesaian |
| *) =Jumlah NRR IKM tertimbang | U4 | Biaya/Tarif |
| **) =Jumlah NRR Tertimbang x 25 | U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan |
| NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi | U6 | Kompetensi Pelaksana |
| Jumlah kuesioner yang terisi | U7 | Perilaku Pelaksana |
| NRR tertimbang =NRR per unsur x 0,11 | U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |
| per unsur | U9 | Sarana dan prasarana |
| IKM UNIT PELAYANAN | | 93.24 |
| Mutu Pelayanan | Rentang | |
| A (Sangat Baik) | 88.31 - 100.00 | |
| B (Baik) | 76.61 - 88.30 | |
| C (Kurang Baik) | 65.00 - 76.60 | |
| D (Tidak Baik) | 25.00 - 64.99 | |



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode lalu

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2024**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PURBALINGGA
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga periode 2024 Dari 187 Responden menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

| No | Unsur | IKM X 25 | IKM Rata Rata | Mutu Layanan |
|----|--|----------|---------------|--------------|
| 1 | Persyaratan | 99 | 3,973 | Sangat Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 83 | 3,353 | Sangat Baik |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 93 | 3,738 | Sangat Baik |
| 4 | Biaya/Tarif | 84 | 3,364 | Sangat Baik |
| 5 | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 90 | 3,604 | Sangat Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 84 | 3,369 | Sangat Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 84 | 3,369 | Sangat Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 81 | 3,273 | baik |
| 9 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 84 | 3,337 | Sangat Baik |

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah.

Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur | Program/ Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|----|---------------------------------------|--|----------------------|----------|----------|----------|---|
| | | | TW 1 | TW 2 | TW 3 | TW 4 | |
| 1 | Sarana prasarana | 1.1 Pemenuhan Alat - alat petugas layanan seperti Lap top,Toilet Disabilitas | - | - | - | v | Sekdin,Ka.Sub Bag. Umum dan Kepegawaian |
| 2 | Penanganan pengaduan | 1.1 Pelatihan pembinaan dan Evaluasi petugas Pelayanan | v | v | v | v | Sekdin dan Ka.Sub Bag Umum dan Kepegawaian |
| 3 | Sistem, mekanisme dan prosedur | 1.1 Merevisi SP dan SOP 1.2 Mempublikasikan SP Dan SOP Pelayanan | v v | - | - | - | Petugas Layanan dan FKP. Petugas Layanan |

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

| No | Rencana Tindak Lanjut | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan) | Dokumentasi Kegiatan | Tantangan/Hambatan |
|----|--|--|--|---|--------------------|
| 1 | 1.1 Pemenuhan Alat -alat petugas layanan seperti Lap top,Toilet Disabilitas | Belum | Sudah Masuk dalam DPA Hanya belum di realisaikan di tw 1 ini | - | - |
| 2 | 1.1 Pelatihan dan Pembinaan terkait pelayanan dan Evaluasi, | Sudah | Melaksanakan Pembinaan dan evaluasi pelayanan. | Dokumen dan foto kegiatan https://drive.google.com/file/d/15aB8u-puhdKbCpV73ISSyJSmrSQ3t69Q/view?usp=sharing | - |
| 3 | 1.1 Merevisi Standar Pelayanan dan SOP Prosedur sesuai regulasi aturan hukum sa'at ini. 1.2 Mempublikasikan SP dan SOP Prosedur pelayanan | Sudah Sudah | Melaksanakan FKP Mempublikasikan SP dan SOP | Dokumen dan foto Sebelum : https://drive.google.com/drive/folders/1GROLHmH2AKeFkvBAj4vHMX-9W42163SX?usp=sharing https://drive.google.com/drive/folders/1S4eVxjyQlnOVRXgfuSqTeAIUKK_r9qHC?usp=sharing Foto Kegiatan Sesudah revisi https://drive.google.com/file/d/1BZeRyYNjCfigE7OCzCgZXenEFMWvaZl3/view?usp=sharing | - - |

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga Ada tiga nilai terendah dan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100 %)
 - Terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti yaitu di indikator sarana dan prasarana dikarenakan belum di realisasikan di TW 1 2025.

Purbalingga, 2 Mei 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

