

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN II**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN PURBALINGGA**  
**TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
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
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. 1 .....	
2. Hasil Pengolahan Data .....	13
3. 2 .....	
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 mengamalkan 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 II Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan “ Barqode “ yang disebarakan 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 disediakan yaitu 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 April - Juni 2025, Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	30
2.	Pengumpulan Data	April - Juni 2025	91
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	4

## 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 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga dalam kurun waktu Triwulan dua adalah sebanyak 557 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 96 orang.

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN					: DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN									
Periode					: 2025-04-01-2025-06-30									
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	55	Perempuan	PNS	S2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
2	45	Laki-Laki	PPPK	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	34	Laki-Laki	PPPK	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	36	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	38	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	40	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	40	Laki-Laki	WIRAUUSAHA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	43	Laki-Laki	PNS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	28	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	43	Perempuan	PNS	Diploma	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	50	Laki-Laki	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
96	39	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	40	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
Total Nilai / Unsur					356	344	341	383	349	342	353	359	327	
NRR / Unsur					3.708	3.583	3.552	3.99	3.635	3.563	3.677	3.74	3.406	
NRR Tertimbang / Unsur					0.4116	0.3977	0.3943	0.4429	0.4035	0.3955	0.4081	0.4151	0.3781	3.6468
IKM UNIT PELAYANAN														91.17
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					=NRR per unsur x 0,11									
per unsur					U9 Sarana dan prasarana									
IKM UNIT PELAYANAN														91.17
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 96 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53	50,5 %
		PEREMPUAN	43	40,5 %
2	PENDIDIKAN	SD	2	0,2 %
		SLTP	3	0,3 %
		SLTA	49	40,9 %
		DIII	10	10 %
		SI	30	30 %
		S2	2	0,2 %
3	PEKERJAAN	PNS	19	19 %
		TNI	1	1 %
		PPPK	2	2 %
		SWASTA	17	17 %
		WIRAUUSAHA	22	22 %
		PELAJAR	22	22 %
		LAINNYA	13	13 %
4	JENIS LAYANAN	PNS	19	19 %
		SWASTA	17	17 %
		WIRAUUSAHA	22	22 %
		LAINNYA	13	13 %
		PELAJAR	22	22 %
		BURUH	3	3 %

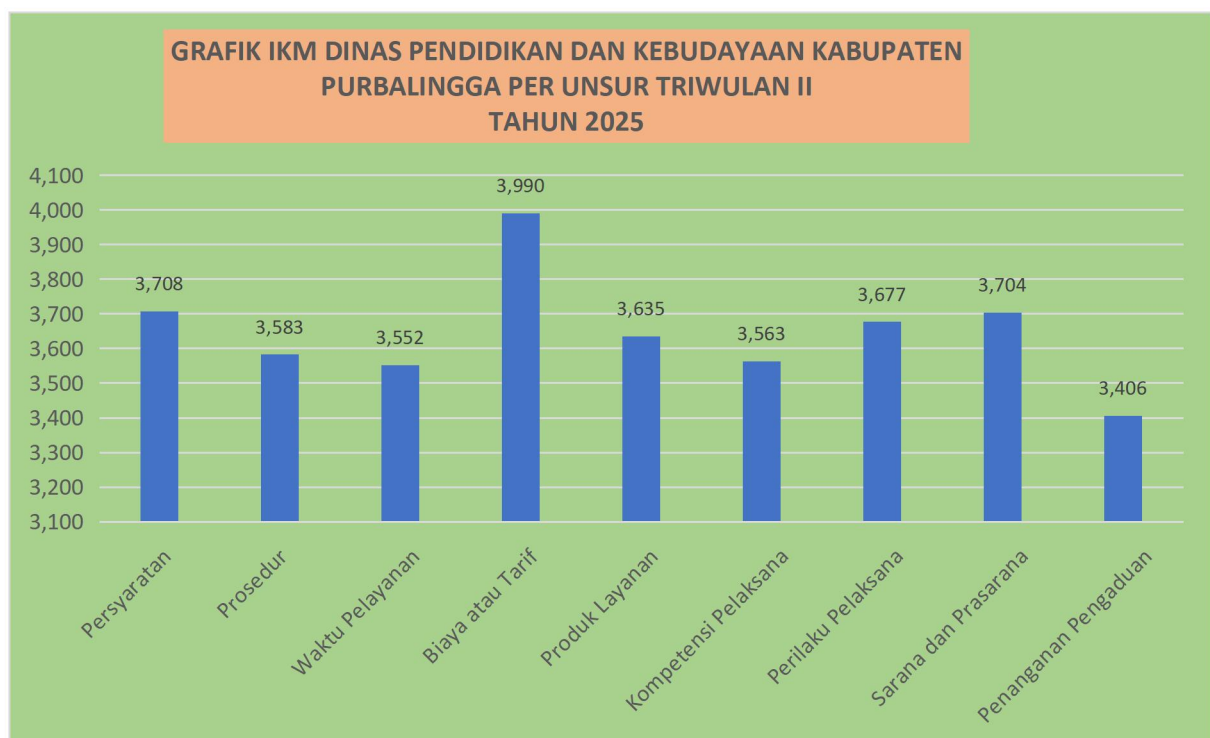
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3.708	3.583	3.552	3.990	3.635	3.563	3.677	3.704	3.406
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKMUnit Layanan	91.17 ( 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, ulasan dan evaluasi 2025 dapat diketahui bahwa :

1. Nilai tiga unsur terendah yaitu pada unsur penanganan pengaduan layanan , unsur Waktu Pelayanan dan Unsur Kompetensi Pelaksana yaitu pada unsur Penangan pengaduan dengan nilai 3,406 unsur Waktu Pelayanan 3,552. dan Unsur Kompetensi Pelaksana 3,563.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Biaya/Tarif, Persyaratan dan Sarana prasarana., yaitu Unsur biaya/Tarif mendapat nilai 3,990, unsur Persyaratan yaitu 3,708., unsur Sarana dan Prasarana 3,704.

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

- Publikasi Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Mekanisme Pengaduan
- Melakukan Evaluasi terkait waktu pelayanan
- Melakukan Evaluasi dan Pembinaan terkait Kompetensi Petugas Pelayanan.

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

- Pengguna layanan kesulitan mencari Informasi layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Terlalu lama dalam antrian penggunaan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.
- Tidak adanya petugas informasi terkait layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 rapat Evaluasi (rapat evaluasi) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal **9 Juli 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	<b>Unsur Mekanisme Penanganan Pengaduan</b>	Publikasi SOP Mekanisme Pengaduan			<b>V</b>		Ka Sub Bag Umum Petugas Pelayanan
2	<b>Unsur Waktu Pelayanan</b>	Melakukan Evaluasi pelayanan			<b>V</b>		Sekdin, dan Ka Sub Bag Umum
3	<b>Unsur Kopetensi Pelaksana</b>	Melakukan Evaluasi pelayanan			<b>V</b>		Sekdin, dan Ka Sub Bag Umum

### 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi 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 Triwulan II mulai April hingga Juni tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan Nilai **SKM 91,17** peningkatan nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Purbalingga di kategori nilai **“ Sangat Baik ”**.
- Tiga unsur nilai tertinggi yaitu pada unsur Biaya/Tarif, Persyaratan dan Sarna Prasarana pelayanan.
- Sedangkan tiga Unsur yang terendah pada unsur Mekanisme pengaduan, unsur Waktu dan Kopetensi Pelaksana pelayanan.

Purbalingga, 9 Juli 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Purbalingga



↑ TRI GUNAWAN SETYADI.,S.H.,M.H  
NIP.19690222 199603 1 004 ↑

# LAMPIRAN

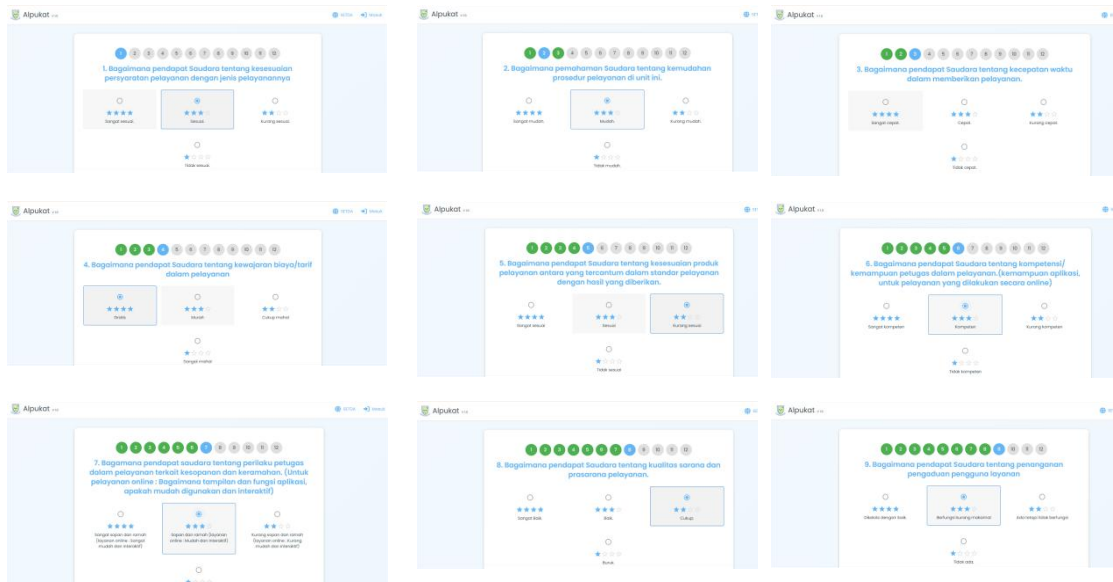
## 1. Kuesioner

<b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b> <b>KAMI MEMBUTUHKAN PARTISIPASI ANDA</b> <i>(Mohon lingkari jawaban sesuai pilihan anda )</i>	 <b>PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA</b> <b>DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b> Jln. Let Jend S.Parmun No. 345 Telp (0281) 891004 <b>PURBALINGGA</b>
---	---

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. TNI/POLRI            5. Pelajar/Mahasiswa 3. Wiraswasta            6. Lain-lain

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

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



## 2. Hasil Olah Data SKM

### PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017

UNIT PELAYANAN		DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN												
Periode		2025-04-01-2025-06-30												
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	55	Perempuan	PNS	S2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
2	45	Laki-Laki	PPPK	S1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
3	34	Laki-Laki	PPPK	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	36	Laki-Laki	KARYAWAN SWASTA	SMP	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	38	Perempuan	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	40	Laki-Laki	PNS	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	40	Laki-Laki	WIRUSAHA	Diploma	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	43	Laki-Laki	PNS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	28	Perempuan	BURUH HARIAN LEPAS	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	36	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
95	39	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
96	40	Perempuan	PNS	S1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
Total Nilai / Unsur					356	344	341	383	349	342	353	359	327	
NRR / Unsur					3.708	3.583	3.552	3.99	3.635	3.563	3.677	3.74	3.406	
NRR Tertimbang / Unsur					0.4116	0.3977	0.3943	0.4429	0.4035	0.3955	0.4081	0.4151	0.3781	3.6468
IKM UNIT PELAYANAN														91.17
Keterangan					NO UNSUR PELAYANAN									
U1 s.d. U9					U1 Persyaratan									
NRR					U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur									
IKM					U3 Waktu Penyelesaian									
*)					U4 Biaya/Tarif									
**)					U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan									
NRR Per Unsur					U6 Kompetensi Pelaksana									
					U7 Perilaku Pelaksana									
NRR tertimbang					U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan									
per unsur					U9 Sarana dan prasarana									
IKM UNIT PELAYANAN														91.17
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									



## Brita Acara Permasalahan SKM triwulan II

**LAMPIRAN I Brita Acara**

**PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA**  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
Jl. Letjend. S. Parman No. 345, Telp. (0281) 891004, Fax. 891616  
Website : dindikbud.purbalinggakab.go.id  
PURBALINGGA 63317

**BERITA ACARA RENCANA TINDAKLANJUT HASIL EVALUASI DAN SURVEI KEPUASAM MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PURBALINGGA**

Pada hari ini, Rabu, 9 Juli 2025, telah dilaksanakan Rapat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta Evaluasi dan Pembinaan Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian Triwulan III
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unsur Mekanisme Penanganan Pengaduan</li> <li>Unsur Waktu Pelayanan</li> <li>Unsur Kompetensi Pelaksana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mempublikasikan Perbaikan</li> <li>Mekanisme Pengaduan</li> <li>Rapat Evaluasi Pelayanan</li> <li>Rapat Evaluasi Pelayanan</li> </ul>	

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengawas dan Penanggungjawab pelayanan yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Kabupaten Purbalingga, 9 Juli 2025

No	NAMA & NO HP*	JENIS KELAMIN (L/P)	PERWAKILAN	TANDA TANGAN*
1.	Wasis Sudiantoro, S.Pd M.Pd.	L	Pengawas/Korwas	
2.	Eko Supriyanto.S.Pd	L	Pengawas/Korwas	
3.	Sri Rejeki Dwiyantri, A.Md.	P	Wakil Ketua Pelayanan	
4.	Ari Laksono	L	Anggota	
5.	Miskun	L	Anggota	

an. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Purbalingga

**Joko Sumarno, S.Pd., M.Pd**

Ketua pelayanan\*

**Hendra Ferdinansyah, S.Pd**



### 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 2025**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN PURBALINGGA  
2025**

# **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 Triwulan satu tahun 2025 Dari 5 Responden menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025**

No	Unsur	IKM X 25	IKM Rata Rata	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90	3.600	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90	3.600	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	90	3.600	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	100	4.000	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90	3.600	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	90	3.600	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	95	3.800	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	100	4.000	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95	3.800	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	<b>Unsur Persyaratan</b>	1.1 Publikasi informasi Persyaratan	-	<b>v</b>	-	-	Sekdin, Ka.Sub Bag. Umum dan Kepegawaian
2	<b>Unsur Waktu Pelayanan</b>	1.1 Melaksanakan evaluasi pelayanan dan pembinaan petugas pelayanan	-	<b>v</b>	<b>v</b>	<b>v</b>	Sekdin dan Ka.Sub Bag Umum dan Kepegawaian
3	<b>Kopetensi petugas layanan</b>	1.1 Melaksanakan evaluasi pelayanan dan pembinaan petugas pelayanan	-	<b>v</b>	<b>v</b>	<b>v</b>	Sekdin dan Ka.Sub Bag Umum dan Kepegawaian

### 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 <b>Unsur Persyaratan</b>	Sudah	Publikasi informasi Persyaratan ( SP )	Dokumen/link  - SCAN ME BARCODE SP.pdf Foto 	-
2	1.1 <b>Unsur Waktu pelayanan</b>	Sudah	Melaksanakan evaluasi pelayanan dan pembinaan petugas pelayanan	Dokumen undangan rapat evaluasi  Foto 	-
3	1.1 <b>Unsur Kompetensi petugas layanan</b>	Sudah	Melaksanakan evaluasi pelayanan dan pembinaan petugas pelayanan	Dokumen undangan rapat evaluasi  Foto Kegiatan 	-

	Tindakan lanjut SKM 2024 Yang belum terrealisasikan	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Unsur sarana prasarana di SKM TW1	Sudah	Realisasi sarana prasarana Prasarana toilet disabilitas	Foto kegiatan 	-



## **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 satu tindak lanjut Triwulan satu yang terealisasi di Triwulan dua dan kaml telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% ( prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100 % )
  - Tidak ada rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti baik di indikator Sarana prasarana, Unsur Persyaratan, Unsur Waktu Kopetensi petugas pelayanan., dikarenakan sudah terealisasi semua di periode Triwulan dua Tahun 2025.

Purbalingga, 9 Juli 2025

**Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

**Kabupaten Purbalingga**



↑ **TRI GUNAWAN SETYADI.,S.H.,M.H**

**NIP.19690222 199603 1 004**