



## **LAPORAN**

# **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) PENGGUNA LAYANAN UNIT PELAYANAN PUBLIK 8 LAYANAN BIDANG PENDIDIKAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2024 KABUPATEN SITUBONDO**

*Berdasarkan Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14  
Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan  
Pelayanan Publik*

## **PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan Madura Nomro 55 A Telp. (0338) 671120 – 671951 Fax. 670866

Email : [diknas\\_stb@yahoo.com](mailto:diknas_stb@yahoo.com)

SITUBONDO 68322

## **PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Situbondo Tahun 2024 dapat dilaksanakan. Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini, diharapkan seluruh pimpinan dan pegawai pada Unit Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Situbondo mempunyai komitmen untuk melaksanakan dan mengimplementasikan perbaikan pelayanan secara terus menerus.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, disampaikan terima kasih, dengan harapan masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Tim Peneliti

## DAFTAR ISI

|                                                |  |
|------------------------------------------------|--|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                    |  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                        |  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                      |  |
| A. Latar Belakang .....                        |  |
| B. Tujuan Dan Sasaran .....                    |  |
| C. Luaran .....                                |  |
| D. Tahapan Pelaksanaan .....                   |  |
| <b>BAB II. METODE SURVEI</b>                   |  |
| A. Metode Survei .....                         |  |
| B. Sampel Penelitian .....                     |  |
| C. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....     |  |
| D. Pengumpulan Data .....                      |  |
| E. Teknis Analisa Data .....                   |  |
| <b>BAB III. HASIL, ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> |  |
| A. Profil Responden .....                      |  |
| B. Indeks Kepuasan Masyarakat .....            |  |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>       |  |
| A. Kesimpulan .....                            |  |
| B. Rekomendasi .....                           |  |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat bersama wali murid, dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam.

Pada saat ini Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan Guru/Pengajar di Pendidikan Dasar yang memiliki karakteristik sebagai barang publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya

dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik.

Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
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.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar

ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian. Pencitraan tersebut sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas layanan. Keadaan ini didukung oleh barang yang memiliki karakteristik *public goods*, dimana barang yang disediakan pemerintah pada umumnya merupakan barang yang dikonsumsi masyarakat banyak dan tingkat keterhabisannya cenderung rendah, sehingga perlu pengaturan dalam pemenuhan kebutuhan barang dengan keberadaan pemerintah menjamin pemerataan pemenuhan kebutuhan *public goods* tersebut.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Berdasarkan hal tersebut salah satu unit pelayanan masyarakat di Kabupaten Situbondo melaksanakan survei kepuasan masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **B. Tujuan dan Sasaran**

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.
2. Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
3. Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat / sekolah sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan di salah satu unit pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo

#### **C. Luaran**

Luaran dari pelaksanaan survei indeks kepuasan pelanggan adalah 1 (satu) nilai IKM yang baik.

#### **D. Tahapan Pelaksanaan**

Tahapan pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM) di salah satu unit pelayanan masyarakat di Kabupaten Situbondo, antara lain:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
7. Tim survei mengkode kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan data berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat/ s e k o l a h layanan terdiri dari 8 Layanan :

- a. Ijin Pendirian/Perpanjangan Ijin Operasional ( PAUD, SD, SMP, LKP, TMB, dan PKBM )
- b. Legalisir Fotocopy Ijazah/STTB
- c. Mutasi Siswa Keluar
- d. Pelaporan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah ( BOS )
- e. Pelayanan Tunjangan Profesi Guru
- f. Pelayanan Insentif Guru Ngaji
- g. Pengelolaan Data Pokok Pendidikan ( Dapodik )
- h. Pelayan Bea Siswa Situbondo Cerdas

di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo. Sampel pada penelitian ini diambil dengan teknik simple random sampling atau dengan teknik lainnya.

#### **B. Sampel Penelitian**

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

#### **C. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Kuesioner seperti terlihat pada lampiran. Selain pengumpulan data dengan kuesioner, untuk akurasi data juga dilakukan interview mendalam terhadap

beberapa responden terpilih, atau metode lain sesuai dengan kebutuhan survei atau penelitian.

Variabel yang diukur melalui instrumen pada survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur atau variabel, 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 Penyelesaian 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan dan tindak lanjut.

#### 9. 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).

Catatan:

- \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan e-KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- \*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

### **E. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner oleh responden dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - a. Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - b. Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

- c. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- e. Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

#### D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis perhitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan prinsip perhitungan indeks yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 yaitu dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata tertimbang dengan cara :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N} = N$$

Oleh karena unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka;

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Setelah diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang pada setiap indikator, maka tahap selanjutnya adalah pengukuran indeks. Metode yang digunakan pada pengukuran indeks adalah nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing indikator pelayanan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Selanjutnya untuk memudahkan interpretasi hasil indeks tersebut, konversi dilakukan pada nilai indeks diantara 25 - 100, maka hasil penilaian indeks dikonversikan dengan nilai dasar 25. Rumus konversinya adalah sebagai berikut :

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,59         | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,06         | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,06 – 3,53         | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,53 – 4,00         | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat Baik                |

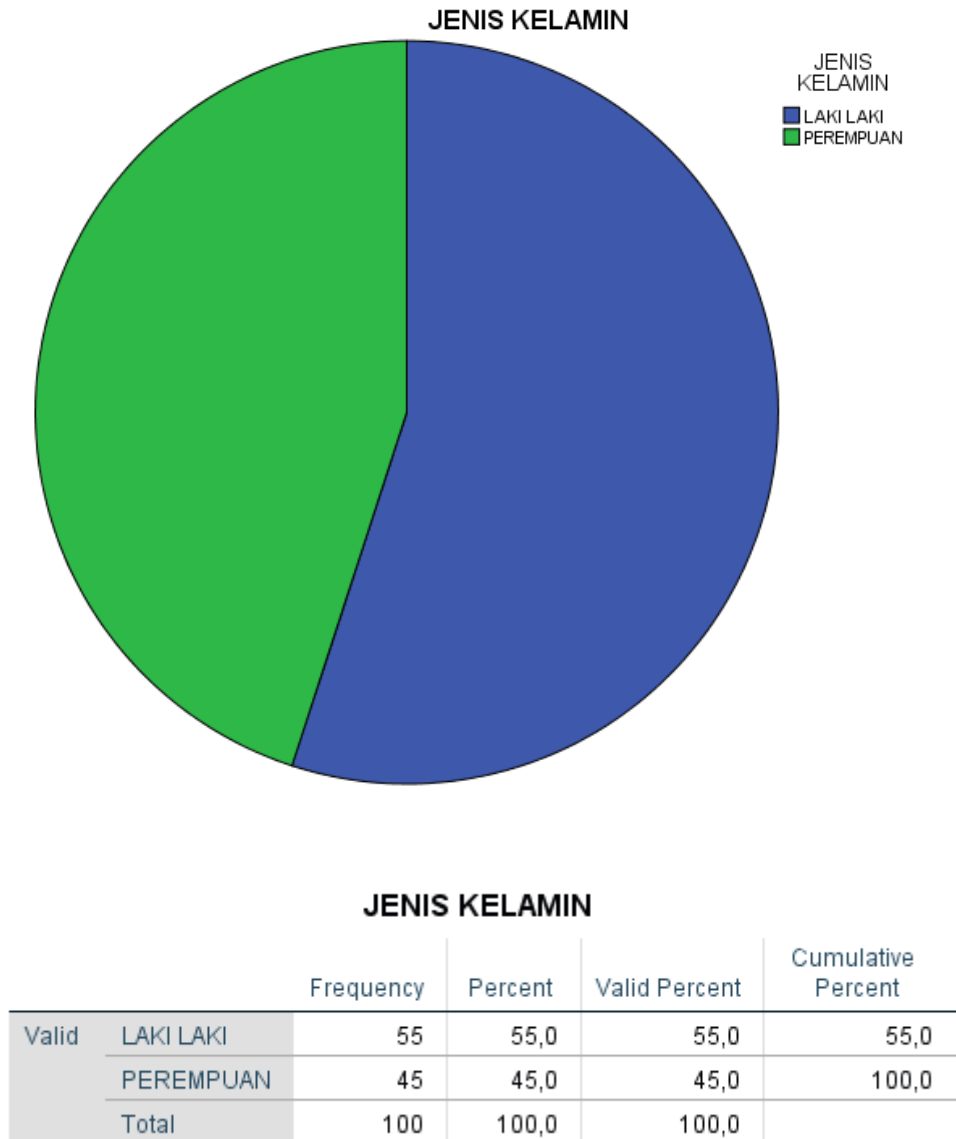


### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

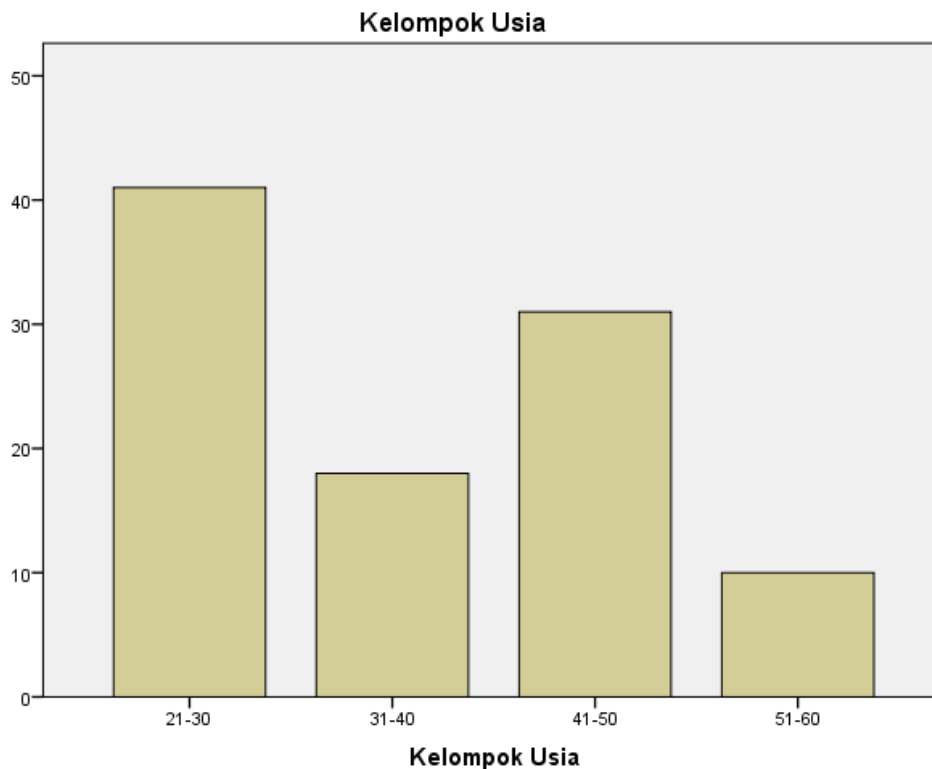
##### A. Profil Responden

1. Profil responden berdasarkan jenis kelamin



Berdasarkan pada gender, responden pada penelitian ini dibagi menjadi responden laki-laki dan perempuan. Pada grafik di atas menunjukkan jumlah responden laki-laki lebih banyak (55.0%) daripada jumlah responden perempuan (45.0%).

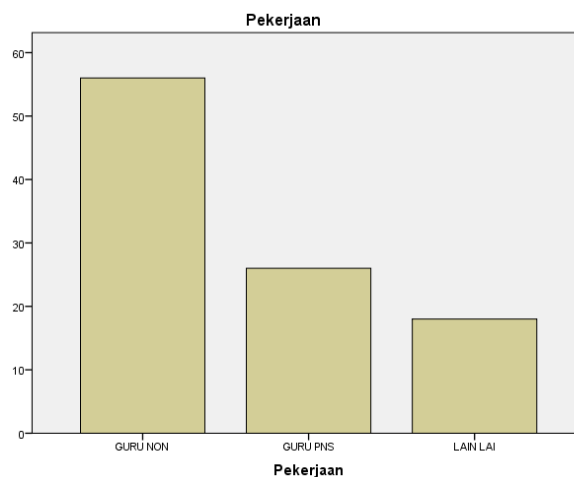
## 2. Profil responden menurut kelompok umur



| Kelompok Usia |       |           |         |               |                    |
|---------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|               |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid         | 21-30 | 41        | 41,0    | 41,0          | 41,0               |
|               | 31-40 | 18        | 18,0    | 18,0          | 59,0               |
|               | 41-50 | 31        | 31,0    | 31,0          | 90,0               |
|               | 51-60 | 10        | 10,0    | 10,0          | 100,0              |
|               | Total | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

Berdasarkan usianya, responden yang berurusan dengan unit pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo adalah mereka yang berusia 21 hingga 30 tahun sejumlah 41 orang (41.0%) lalu yang berusia di kisaran 31 hingga 40 tahun sejumlah 18 orang (18.0%) sedangkan yang berusia di kisaran 41 hingga 50 tahun sejumlah 31 orang (31.0%) dan yang berusia di kisaran 51 hingga 60 tahun sejumlah 10 orang (10%).

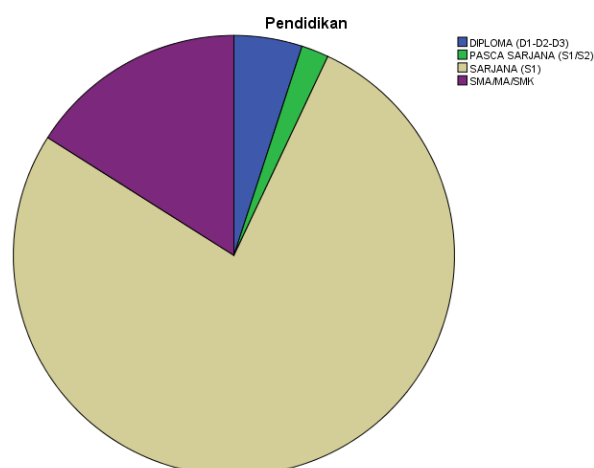
### 3. Profil responden berdasarkan jenis pekerjaan utama



|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | GURU NON  | 56        | 56,0    | 56,0          | 56,0               |
|       | GURU PNS  | 26        | 26,0    | 26,0          | 82,0               |
|       | LAIN LAIN | 18        | 18,0    | 18,0          | 100,0              |
|       | Total     | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

Grafik di atas menunjukkan bahwa Guru PNS 10 orang ( 10.0% ), Guru Non PNS 68 orang ( 68.0% ), Lain-lain 22 orang (22.0%)

### 4. Profil responden berdasarkan pendidikan terakhir



### Pendidikan

|       |                       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | DIPLOMA (D1-D2-D3)    | 5         | 5,0     | 5,0           | 5,0                |
|       | PASCA SARJANA (S1/S2) | 2         | 2,0     | 2,0           | 7,0                |
|       | SARJANA (S1)          | 77        | 77,0    | 77,0          | 84,0               |
|       | SMA/MA/SMK            | 16        | 16,0    | 16,0          | 100,0              |
|       | Total                 | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

Grafik di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden sarjana (S1) sebanyak 77 orang (77.0%), Pasca Sarjana 2 orang ( 2.0%), Diploma 5 orang (5.0%), SMA/SMK/MA 16 orang ( 16.0%). Informasi ini penting untuk diketahui agar dapat menyesuaikan spesifikasi pelayanan dengan tingkat pemahaman oleh masyarakat, misalnya dalam hal penyusunan kalimat pertanyaan dalam kuesioner.

### B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan kusioner yang diberikan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan untuk di respon, sebanyak 100 kuesioner yang direspon dan dikembalikan. Setelah dilakukan pengolahan dan analisis, Indeks Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan sebesar 87.80 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 tergolong pada kategori pelayanan “baik”. Mutu pelayanan di unit pelayanan termasuk pada kategori “B”.

Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan ruang lingkup atau unsur. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup atau unsur tersebut berdasarkan skor rata-rata, dan masing-masing bisa dilihat pada tabel berikut :

### Soal 1

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat Sesuai | 86        | 86,0    | 86,0          | 86,0               |
|       | Sesuai        | 14        | 14,0    | 14,0          | 100,0              |
|       | Total         | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Soal 2**

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Mudah        | 28        | 28,0    | 28,0          | 28,0               |
|       | Sangat Mudah | 72        | 72,0    | 72,0          | 100,0              |
|       | Total        | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

**Soal 3**

|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Cepat        | 71        | 71,0    | 71,0          | 71,0               |
|       | Sangat Cepat | 29        | 29,0    | 29,0          | 100,0              |
|       | Total        | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |

**SOAL 4**

|       |        | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Gratis | 100       | 100,0   | 100,0         | 100,0              |

**Soal 5**

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Sangat Sesuai | 35        | 35,0    | 35,0          | 35,0               |
|       | Sesuai        | 65        | 65,0    | 65,0          | 100,0              |
|       | Total         | 100       | 100,0   | 100,0         |                    |



| No | Keterangan               | S1     | S2     | S3     | S4   | S5     | S6     | S7     | S8     | S9   |         |
|----|--------------------------|--------|--------|--------|------|--------|--------|--------|--------|------|---------|
| 1  | Jumlah Nilai Per Unsur   | 355    | 372    | 327    | 400  | 318    | 318    | 375    | 328    | 400  |         |
| 2  | NRR Per Unsur            | 3,55   | 3,72   | 3,27   | 4    | 3,18   | 3,18   | 3,75   | 3,28   | 4    |         |
| 3  | NRR Tertimbang Per Unsur | 0,3905 | 0,4092 | 0,3597 | 0,44 | 0,3498 | 0,3498 | 0,4125 | 0,3608 | 0,44 | 3,5123  |
| 4  | Nilai IKM Unit Layanan   |        |        |        |      |        |        |        |        |      | 87,8075 |
| 5  | Mutu Pelayanan           |        |        |        |      |        |        |        |        |      | B       |
| 6  | Kinerja Unit Pelayanan   |        |        |        |      |        |        |        |        |      | Baik    |

Pada tabel di atas menunjukkan urutan skor rata-rata untuk masing-masing indikator dari rata-rata terendah hingga rata-rata tertinggi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa, waktu pelayanan dinilai masyarakat/sekolah dianggap baik karena nilai rata-rata berada mendekati nilai standar dan berikutnya diikuti prosedur yang dinilai masyarakat baik.

Kondisi ini mengindikasikan artinya rata-rata masyarakat / sekolah berharap agar prosedur dalam penambahan PTK baru bidang DIKDAS di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dapat dipangkas dan disederhanakan, sehingga mereka bisa mengalokasikan waktunya untuk kepentingan-kepentingan yang lain. Indikator waktu pelayanan juga mencakup masalah lamanya suatu dokumen selesai diproses. Tentunya masyarakat berharap agar dokumen yang mereka urus dapat selesai lebih cepat, sehingga dapat segera dimanfaatkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Masyarakat di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo , disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan sebesar 87.80 berada pada kategori “**B**” dengan mutu kinerja pelayanan “ **BAIK** ”. Kesimpulan pada masing-masing unsur di Unit Pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan berada pada kategori “Sangat Baik”
2. Prosedur berada pada kategori “Sangat Baik”
3. Waktu pelayanan kategori “Baik”
4. Biaya/Tarif pada kategori “Sangat Baik”
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada kategori “Baik”
6. Kompetensi Pelaksana pada kategori “Baik”
7. Perilaku Pelaksana kategori “Sangat Baik”
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada kategori “Baik”
9. Sarana dan Prasarana kategori “Sangat Baik”

#### **B. Rekomendasi**

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua unit pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
3. Survei indeks kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan masyarakat.
4. Rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:
  - a. Untuk pelaksana pelayanan, yaitu penyelesaian pelayanan tepat waktu dan biaya tidak mahal bahkan kalau dimungkinkan tanpa biaya / gratis.

- b. Perbaikan pelayanan permintaan informasi dan pengaduan terutama dalam hal pelayanan informasi yang cepat dan petugas informasi lebih ramah.
- c. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman baik bagi pengunjung, dan pihak-pihak lainnya, serta ruang halaman parkir yang nyaman dan aman serta dilengkapi sarana CCTV.
- d. Menempatkan petugas layanan sesuai pendidikan dan kompetensi.
- e. Melaksanakan pelatihan dan study banding kepada petugas layanan untuk menambah wawasan.
- f. Pembuatan sarana aplikasi untuk memudahkan petugas dan masyarakat.



PEMERINTAH KABUPATEN SITUBONDO  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan Madura Nomor 55A Telp. 671120 – 671951 Faks 670866

Email : [diknas\\_stb@yahoo.com](mailto:diknas_stb@yahoo.com)

SITUBONDO68322

---

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM ) TERHADAP PELAYANAN  
UNIT PELAYANAN PUBLIK 8 LAYANAN PENDIDIKAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN SITUBONDO**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan  
Unit Pelayanan Publik 8 Layanan Pendidikan  
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Situbondo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Kami sampaikan bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr terpilih sebagai responden penelitian ini. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Layanan Unit Pelayanan Publik 8 Layanan Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo. Untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami sampaikan terima kasih.

Situbondo, ..... 2024

Tim Survei

| DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama Responden              | ..... ( Boleh tidak diisi )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Umur                        | ..... Tahun                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Jenis Kelamin               | 1. Laki-laki                      2. Perempuan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Pendidikan Terakhir         | 1. Tidak Sekolah                      5. Diploma (D1-D3-D4)<br>2. SD/MI                                  6. Sarjana (S1)<br>3. SMP/MTs                              7. Pasca Sarjana (S2 / S3)<br>4. SMA/SMK/MA                                                                                                                                                                                    |
| Perkerjaan Utama            | 1. Kasek PNS                      4. Guru Non PNS<br>2. Kasek Non PNS                      5. Lainnya .....<br>3. Guru PNS                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Jenis Layanan               | 1. Ijin Pendirian/Perpanjangan Ijin Operasional ( PAUD, SD, SMP, LKP, TMB, dan PKBM )<br>2. Legalisir Fotocopy Ijazah/STTB<br>3. Mutasi Siswa Keluar<br>4. Pelaporan Penggunaan Dana Bantuan Operasional Sekolah ( BOS )<br>5. Pelayanan Tunjangan Profesi Guru<br>6. Pelayanan Insentif Guru Ngaji<br>7. Pengelolaan Data Pokok Pendidikan ( Dapodik )<br>8. Pelayanan Bea Siswa Situbondo Cerdas |

## II. DAFTAR PERTANYAAN TENTANG PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SITUBONDO

*Petunjuk* : Mohon diisi sesuai dengan keadaan yang Bapak/Ibu/Sauda lihat atau alami dengan memberi tanda silang (x) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia.

- Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?
  - Tidak sesuai
  - Kurang sesuai
  - Sesuai
  - Sangat sesuai
- Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana prosedur/tata cara pelayanan, termasuk pengaduan di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan diLingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?
  - Tidak mudah
  - Kurang mudah
  - Mudah
  - Sangat mudah
- Bagaimana jangka waktu pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses

pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?

- (1). Tidak cepat
- (2). Kurang Cepat
- (3). Cepat
- (4). Sangat cepat

4. Menurut Bpk/Ibu/Sdr. bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?

- (1). Sangat mahal
- (2). Cukup Murah
- (3). Murah
- (4). Gratis

5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. dengan hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima, sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?

- (1). Tidak sesuai
- (2). Kurang sesuai
- (3). Sesuai
- (4). Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kemampuan petugas/pegawai di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo dalam memberikan pelayanan?

- (1). Tidak kompeten
- (2). Kurang kompeten
- (3). Kompeten
- (4). Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdr. tentang kesopanan dan keramahan petugas/pegawai di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo dalam memberikan pelayanan ?

- (1). Tidak sopan dan ramah
- (2). Kurang sopan dan ramah
- (3). Sopan dan ramah
- (4). Sangat sopan dan ramah

8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana tentang pernyataan kesanggupan dan kewajiban dari para petugas/pegawai di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo, dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan ?

- (1). Buruk
- (2). Cukup
- (3). Baik

(4). Sangat baik

9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta tindak lanjutnya di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo ?

(1). Tidak ada

(2). Ada tetapi tidak berfungsi

(3). Berfungsi kurang maksimal

(4). Dikelola dengan baik

Dimohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan saran untuk peningkatan kualitas pelayanan di Layanan Unit Pelayanan 8 Layanan Bidang Pendidikan di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo Tahun 2024 .. ?

### ***Saran***

---

---

---

## **Rekomendasi SKM dan Tindak Lanjutnya**

1. Hasil survei untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa dijadikan dasar atau bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua unit pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
2. Hasil survei dapat digunakan untuk membuat program ataupun kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan masyarakat yang membutuhkan pelayanan di OPD Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Situbondo.
3. Survei indeks kepuasan masyarakat ini hendaknya dilakukan secara periodik satu tahun sekali dengan jumlah responden yang semakin banyak, agar lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dan juga dapat mengukur perkembangan kinerja unit pelayanan masyarakat.
4. Rekomendasi yang didasarkan atas saran-saran yang diberikan responden, sebagai berikut:
  - a. Untuk pelaksana pelayanan, yaitu penyelesaian pelayanan tepat waktu dan biaya tidak mahal bahkan kalau dimungkinkan tanpa biaya / gratis.
  - b. Perbaiki pelayanan permintaan informasi dan pengaduan terutama dalam hal pelayanan informasi yang cepat dan petugas informasi lebih ramah.
  - c. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman baik bagi pengunjung, dan pihak-pihak lainnya, serta ruang halaman parkir yang nyaman dan aman serta dilengkapi sarana CCTV.
  - d. Menempatkan petugas layanan sesuai pendidikan dan kompetensi.
  - e. Melaksanakan pelatihan dan study banding kepada petugas layanan untuk menambah wawasan.
  - f. Pembuatan sarana aplikasi untuk memudahkan petugas dan masyarakat.