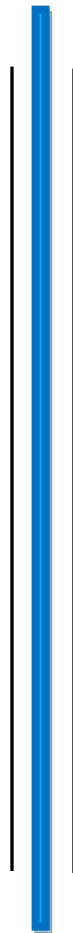




**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN PEMALANG  
SEMESTER I  
TAHUN 2022**



Jl. Merbabu No. 2 Telp. 0284 321080 Pemalang 52313 Ponsel:  
dindikbud.pemalangkab@gmail.com  
Laman: dindikbud.pemalangkab.go.id

## Kata Pengantar

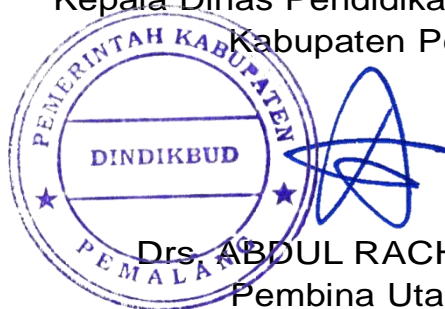
Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 18 Juli 2022

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Pemalang



Drs. ABDUL RACHMAN, M.Si.  
Pembina Utama Muda

NIP. 19691128 199003 1 005

## Daftar Isi

|                                       |     |
|---------------------------------------|-----|
| Judul .....                           | i   |
| Kata Pengantar .....                  | ii  |
| Daftar Isi .....                      | iii |
| BAB I                                 |     |
| Pendahuluan .....                     | 00  |
| BAB I                                 |     |
| A. Latar Belakang .....               | 00  |
| B. Maksud .....                       | 00  |
| C. Tujuan .....                       | 00  |
| D. Prinsip .....                      | 00  |
| E. Manfaat .....                      | 00  |
| BAB II                                |     |
| Analisis dan Pembahasan .....         | 00  |
| BAB II                                |     |
| A. Profil Unit Pelayanan .....        | 00  |
| B. Metode Pelaksanaan .....           | 00  |
| BAB II                                |     |
| 1. Perencanaan                        |     |
| 2. Tim Pelaksana Survei               |     |
| 3. Ruang Lingkup                      |     |
| 4. Lokasi                             |     |
| 5. Waktu Pelaksanaan                  |     |
| 6. Teknik Survei                      |     |
| 7. Responden                          |     |
| 8. Bentuk Jawaban                     |     |
| 9. Pengolahan dan Analisis Data       |     |
| 10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM |     |
| 11. Penyusunan Laporan                |     |
| 12. Proses Kontrol Kualitas           |     |
| 13. Penyusunan Laporan                |     |
| C. Analisis dan Pembahasan .....      | 00  |
| BAB II                                |     |
| 1. Karakteristik Responden            |     |
| 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan    |     |
| 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat    |     |
| BAB IV                                |     |
| Penutup .....                         | 00  |
| BAB IV                                |     |
| A. Kesimpulan .....                   | 00  |
| B. Saran .....                        | 00  |
| C. Rencana Tindak Lanjut .....        | 00  |

# BAB I

## Pendahuluan

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat 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 (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat penggunalayanan.

### B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya.

### C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya Tahun 2022;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

#### D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

## **BAB II**

### **Analisis dan Pembahasan**

#### **A. Profil Unit Pelayanan**

Awal mula Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang ini yang diketahui mulai sekitar tahun 2000. Pada tahun 2000 adanya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang dilatar belakangi oleh Otonomi Daerah dimana banyak sekali kasus-kasus gejolak sosial. Banyaknya gejolak sosial yang terus terjadi pada kisaran tahun 1998-2000 terutama juga adanya krisis ekonomi dimana harga barang pada masa itu sangat mahal dan banyak kericuhan yang membuat Bapak Presiden Soeharto mengundurkan diri dari jabatannya dan melahirkan reformasi. Pada era reformasi ini muncul kebijakan baru yaitu otonomi daerah. Otonomi daerah adalah kewenangan untuk mengatur sendiri kepentingan masyarakat atau kepentingan untuk membuat aturan guna mengurus daerahnya sendiri.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang terbentuk karena dilatarbelakangi hal hal tersebut yaitu penggabungan antara 2 lembaga yaitu Dinas Pendidikan Kabupaten Pemalang dan Kantor Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Pemalang ini segala kewenangannya melekat kepada pemerintahan Kabupaten Pemalang.

#### **B. Metode Pelaksanaan**

##### **1. Perencanaan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2022 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

##### **2. Tim Pelaksana Survei**

Tim pelaksana SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
  - a) Ketua.
  - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretariat.

##### **3. Lokasi**

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

##### **4. Waktu Pelaksanaan**

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai bulan Juni 2022.

## 5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupten Pemalang tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan membagikan link kepada pengguna layanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berupa *googleform* Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna pelayanan.

## 6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

## 7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu dиеfektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## 8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

#### 9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL (NI) | NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK) | MUTU PELAYANAN (x) | KINERJA UNIT PELAYANAN (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996       | 25,00 – 64,99                 | D                  | Tidak baik                 |
| 2              | 2,60 – 3,064        | 65,00 – 76,60                 | C                  | Kurang baik                |
| 3              | 3,0644 – 3,532      | 76,61 – 88,30                 | B                  | Baik                       |
| 4              | 3,5324 – 4,00       | 88,31 – 100,00                | A                  | Sangat baik                |

#### 10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

#### 11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

#### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang tahun 2022 ini adalah pengguna



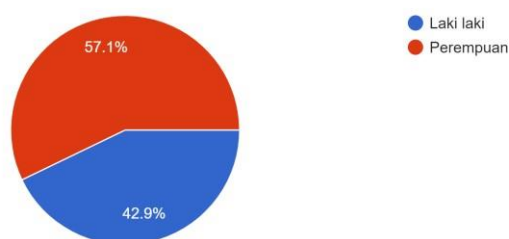
layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 50 responden dari 15 layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut :

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2022 dapat disampaikan sebagai berikut:

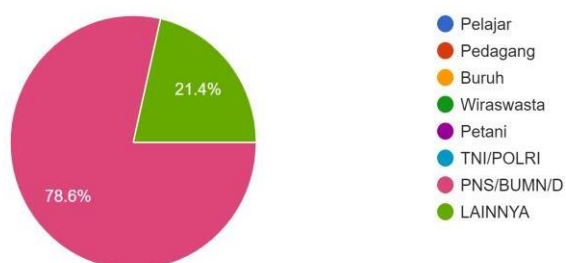
a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.

JENIS KELAMIN  
14 responses



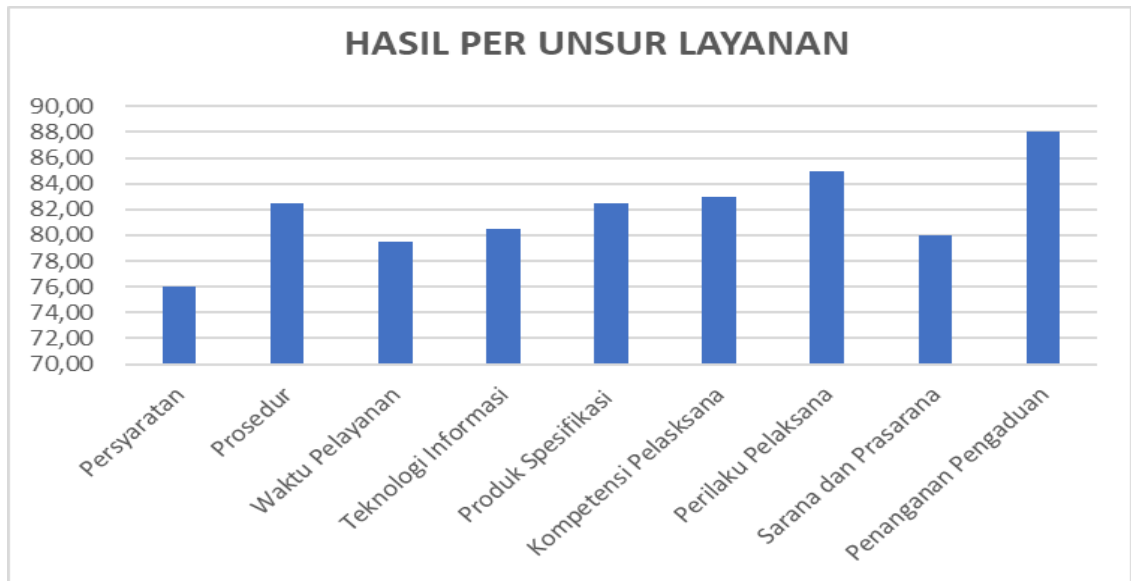
b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.

PEKERJAAN  
14 responses



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2022, indeks per unsur pelayanan meliputi:



## 3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Beberapa saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Proses penyelesaian pelayanan agar dipercepat;
- b. Perlu adanya ruang pelayanan terpadu, sehingga pelayanan tidak masuk ke ruangan-ruangan;
- c. Untuk petugas pelayanan agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## BAB III Penutup

### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, makaberikut ini disimpulkan beberapa hal :

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pemalang :

| No  | Unsur Layanan        | Nilai | Mutu Pelayanan |
|-----|----------------------|-------|----------------|
| 1   | 2                    | 3     | 4              |
| 1   | Syarat               | 76,00 | Baik           |
| 2   | Prosedur             | 82,50 | Baik           |
| 3   | Waktu Pelayanan      | 79,50 | Baik           |
| 4   | Teknologi Informasi  | 80,50 | Baik           |
| 5   | Produk Spesifikasi   | 82,50 | Baik           |
| 6   | Kompetensi Pelaksana | 83,00 | Baik           |
| 7   | Perilaku Pelaksana   | 85,00 | Baik           |
| 8   | Sarana dan Prasarana | 80,00 | Baik           |
| 9   | Penanganan Pengaduan | 88,00 | Baik           |
| IKM |                      | 81,89 | Baik           |

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei, 9 layanan memperoleh predikat baik. Meskipun telah memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

- a. Penanganan Pengaduan
- b. Sarana dan Prasarana
- c. Waktu penyelesaian pelayanan
- d. Persyaratan

B. Saran

Memperbaiki sarana dan prasarana di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang agar pengguna layanan merasa nyaman. Dan mengevaluasi teknis pelayanan agar tidak membutuhkan waktu yang lama. Serta membuat ruang pelayanan satu pintu agar memudahkan pengguna layanan.

C. Rencana Tindak Lanjut

| NO | PRIORITAS UNSUR      | PROGRAM/ KEGIATAN                                     | WAKTU              | PENANGGUNG JAWAB               |
|----|----------------------|---|--------------------|--------------------------------|
| 1. | Syarat               |   |                    |                                |
| 2. | Prosedur             |   |                    |                                |
| 3. | Waktu                | Akan dievaluasi waktu pelayanan agar lebih dipercepat | Bulan Agustus 2022 | Kepala Dindikbud Kab. Pemalang |
| 4. | Teknologi Informasi  |   |                    |                                |
| 5. | Produk               | Rencana penambahan produk layanan                     | Oktober 2022       | Kepala Dindikbud Kab. Pemalang |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | Pembinaan kepada petugas pelayanan                    | September 2022     | Kepala Dindikbud Kab. Pemalang |
|    | dst                  |   |                    |                                |