



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

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

Kata Pengantar

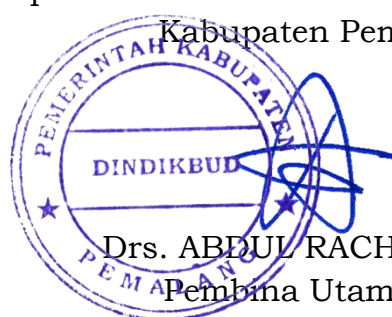
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2022 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan 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, 30 Desember 2022

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Pemalang



Drs. ABEUL 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
A. Latar Belakang	00
B. Maksud	00
C. Tujuan	00
D. Prinsip	00
E. Manfaat	00
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	00
A. Profil Unit Pelayanan	00
B. Metode Pelaksanaan	00
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
1. Karakteristik Responden	
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	
BAB IV	
Penutup	00
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 aparatur 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 pengguna layanan.

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 publi

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 Juli sampai bulan Desember 2022.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupten Pematang tahun 2022. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

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 diefektifkan.
- 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 :

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

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

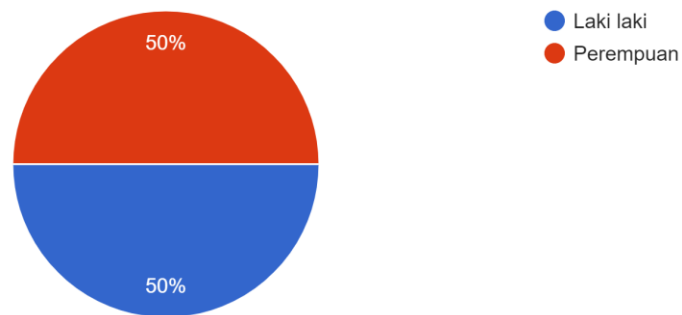
1. Karakteristik Responden

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

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

JENIS KELAMIN

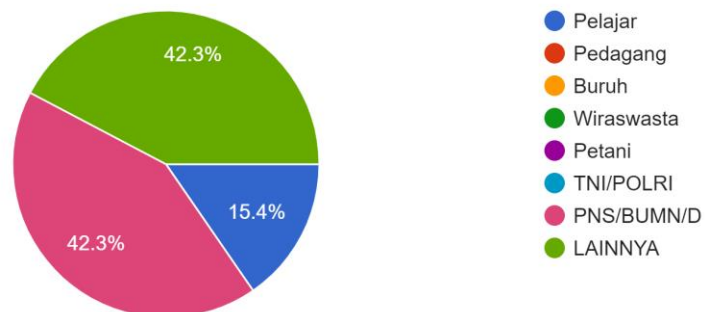
26 responses



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

PEKERJAAN

26 responses

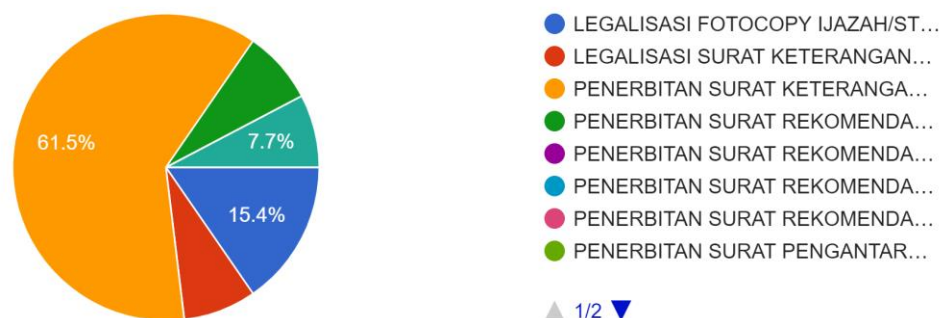


2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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

JENIS LAYANAN

13 responses



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:

- Jika dimungkinkan dibuat layanan satu pintu;
- Untuk petugas agar lebih fokus dalam memberikan pelayanan;
- Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

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

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

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Syarat	76,25	Baik
2	Prosedur	82,50	Baik
3	Waktu Pelayanan	79,58	Baik
4	Teknologi Informasi	82,08	Baik
5	Produk Spesifikasi	82,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	83,33	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,67	Baik
8	Sarana dan Prasarana	80,42	Baik
9	Penanganan Pengaduan	90,00	Baik
IKM		82,59	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 Pematang Jaya 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	Syarat pelayanan akan dipermudah agar pengguna layanan mudah memahami dan petugas pelayanan akan memberikan contoh yang jelas agar pengguna layanan bisa membuatnya	Bulan Agustus 2022	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
2.	Prosedur	SOP akan dievaluasi kembali agar kegiatan dilaksanakan sesuai dengan prosedur	Bulan Agustus 2022	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
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	Bulan Oktober 2022	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
6.	Kompetensi Pelaksana	Pembinaan kepada petugas	Bulan September	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang

		pelayanan	2022	
	dst			