



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2023 SEMESTER II**



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

Kata Pengantar

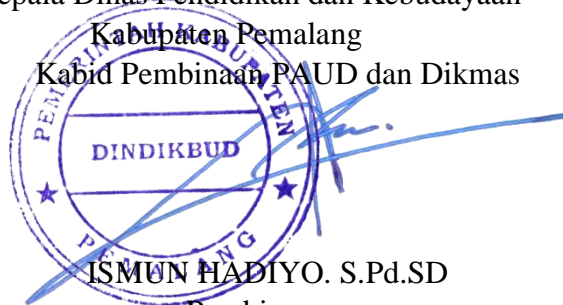
Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2023 Semester 2 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman 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, 08 Januari 2024

Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Pemalang
Kabid Pembinaan PAUD dan Dikmas



ISMUN HADIYO. S.Pd.SD
Pembina

NIP. 19710817 199303 1 008

Daftar Isi

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

LAMPIRAN

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 :

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

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

1. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Tahun 2023;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
3. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
6. 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 kasuskasus 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 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 2023 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 2023.

5. Teknik Survei

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupten Pemalang tahun 2023. Tim

pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner yang dibagikan melalui media elektronik yaitu Google Form yang link dan barcode sudah di publikasi pada ruang pelayanan dan juga disediakan kuesioner manual bagi pengguna layanan yang tidak bisa mengakses kuesioner elektronik.

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 :

- Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 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 :

- a. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
- b. 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 Pemalang, 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.

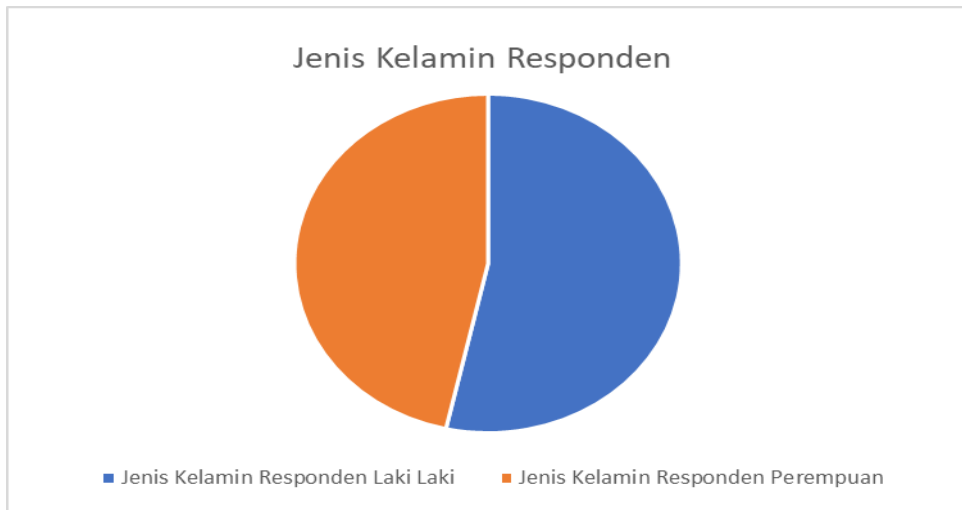
C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2023 ini adalah pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 200 responden dari 15 layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

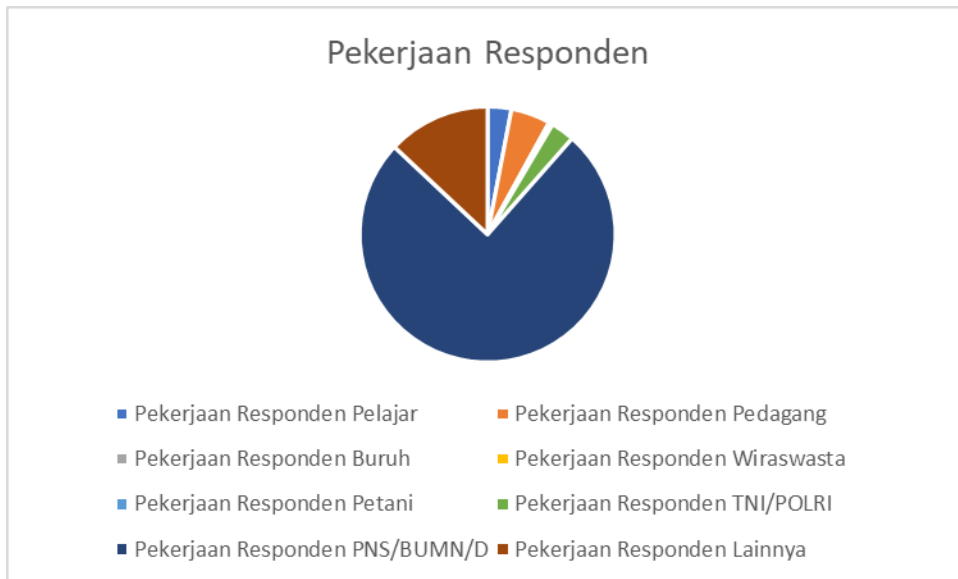
1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

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

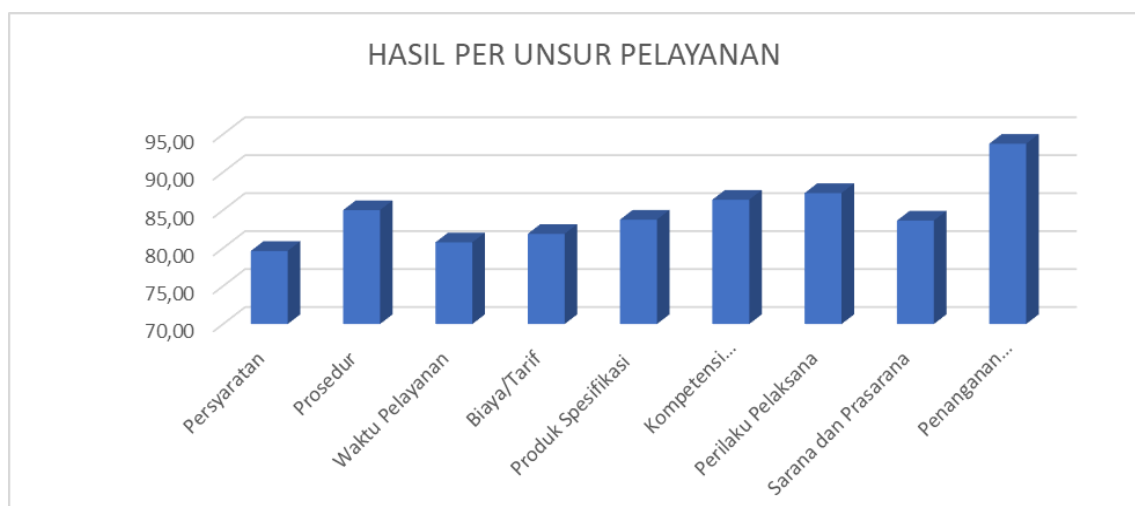


b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2023, 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. Syarat dan Prosedur pelayanan supaya lebih di permudah lagi
- b. Ruang Pelayanan agar lebih representatif dan nyaman
- c. Lebih disosialisasikan lagi berkenaan tentang informasi yang berhubungan dengan digitalisasi
- d. Perlu adanya bimtek petugas pelayanan publik guna peningkatan kompetensi

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

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

1. Rangkuman Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang :

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Syarat	79,63	Baik
2	Prosedur	85,00	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,75	Baik
4	Teknologi Informasi	81,88	Baik
5	Produk Spesifikasi	83,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	86,38	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,25	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83,63	Baik
9	Penanganan Pengaduan	93,75	Baik
IKM		84,58	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan bahwa **Kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang masuk pada kategori B (Baik)**. Diantara 9 (Sembilan) Unsur layanan publik yang disurvei, 9 unsur 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 perlu ditingkatkan adalah :
 - a. Persyaratan;
 - b. Prosedur;
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan;
 - d. Produk Spesifikasi;
 - e. Sarana dan Prasarana.

B. Saran

Memperbaiki seluruh unsur pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang walau sudah baik, namun tetap harus memperbaiki dan terus melakukan evaluasi untuk menjadi lebih baik lagi.

C. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1	Syarat	Syarat pelayanan akan di sederhanakan lagi agar pengguna layanan mudah memahami	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
2	Prosedur	Mekanisme pelayanan akan di sederhanakan lagi agar pengguna layanan mudah memahami	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
3	Waktu Pelayanan	Akan dievaluasi waktu pelayanan agar lebih tepat waktu	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
4	Teknologi Informasi	Penginformasian Pengumuman terkait pelayanan publik secara digital lebih digencarkan lagi	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
5	Produk Spesifikasi	Rencana penambahan produk layanan dikarenakan masih ada pelayanan di bidangbidang yang belum masuk dalam produk pelayanan	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
6	Kompetensi Pelaksana	Pelatihan kepada petugas pelayanan	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
7	Perilaku Pelaksana	Akan dilakukan pembinaan secara berkala terhadap petugas pelayanan	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
8	Sarana dan Prasarana	Akan dilakukan upaya peningkatan atas sarana dan prasarana pada ruang pelayanan sehingga sesuai dengan standar pelayanan minimal pada pelayanan publik	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
9	Penanganan Pengaduan	Akan mengoptimalkan penanganan pengaduan masyarakat yang masuk	Bulan Januari s/d Juni 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang

LAMPIRAN

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Manual

**KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023**

UNIT PELAYANAN _____

PETUNJUK PENGISIAN :

1. Tulis data saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum saudara memberikan penilaian
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia
4. Tulis kesan dan saran saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif
5. Setelah memberikan penilaian, serahkan kuesioner ini ke petugas yang menangani
6. Istan saudara dijaga kerahasiannya

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)					Diisi oleh petugas
Umur Tahun				
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan			
Status Kawin	1. Belum Kawin	2. Kawin	3. Janda	4. Duda	
Pendidikan Terakhir	1. Tdk Lulus SD	3. SLTP	5. D1-D2-D3	7. S2	
	2. SD	4. SLTA	6. S1		
Pekerjaan	1. Pelajar	3. Buruh	5. Petani	7. PNS/BUMN/D	
	2. Pedagang	4. Wiraswasta	6. TNI/POLRI	8. Lainnya	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak sederhana b. Kurang sederhana c. Sederhana d. Sangat sederhana	1 2 3 4	6. Bagaimana kemampuan petugas di Dindikbud ? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dindikbud ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Apakah teknologi informasi di Dindikbud mudah di akses ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (kotak saran, SMS Center, Whatsapp, dll) ? a. Belum ada b. Ada tapi kurang berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana hasil pelayanan yang diterima ? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Memuaskan d. Sangat memuaskan	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



Survei Kepuasan Masyarakat

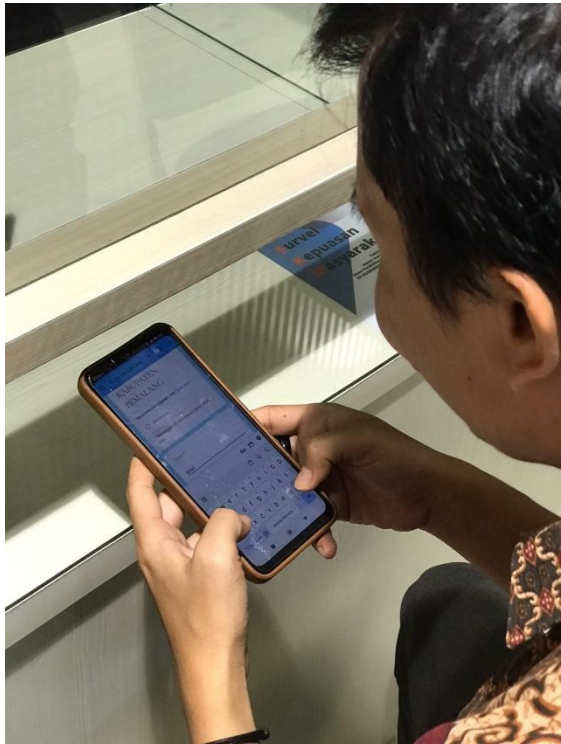


**Yukk!! Bantu kami
Dalam meningkatkan pelayanan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pemalang
ISI KUISIONER DENGAN SCAN QR DI BAWAH INI**



<https://bit.ly/3GXXO6d>

Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Manual

