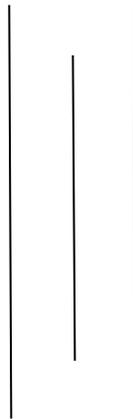




**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN PEMALANG  
TAHUN 2024 SEMESTER 2**



*Jl. Merbabu No. 2 Telp. 0284 321080 Pemalang 52313  
Ponsel: [dindikbud.pemalangkab@gmail.com](mailto:dindikbud.pemalangkab@gmail.com)  
Laman: [dindikbud.pemalangkab.go.id](http://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 2024 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, 13 November 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Pemalang



ISMUN HADIYO, S.Pd. SD.  
Pembina TK.I  
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. Maksud.....	1
D. Prinsip.....	1
E. 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.....	4
4. Waktu Pelaksanaan.....	4
5. Teknik Survei.....	4
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 2024 Semester 2;
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**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang adalah Dinas yang di pimpin oleh kepala dinas dan berkedudukan di bawah naungan kementerian pendidikan dan kebudayaan sejak awal dibentuknya hingga sekarang. Tugas Dinas Pendidikan dan Kebudayaan pada umumnya adalah memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis Bidang Pendidikan dan Kebudayaan

Terdapat 15 produk pelayanan publik yang di buka oleh Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang

1. Legalisasi Fotocopy Ijazah/STTB, SKHU SD, SMP, PAKET A, B, dan C
2. Legalisasi Dokumen Kepegawaian / Dokumen Kesiswaan dan Dokumen / Surat Keterangan Lainnya
3. Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah / STTB bagi siswa SD/SMP
4. Penerbitan Surat Keterangan Penggati Ijazah / STTB / SKHU SD/SMP
5. Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi / Pindah Sekolah Bagi Siswa SD SMP
6. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Sekolah Bagi Siswa SD / SMP
7. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Sekolah Jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
8. Penerbitan Surat Rekomendasi Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Ketrampilan Kursus
9. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Mutasi Pegawai Pada Satuan Pendidikan
10. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Kenaikan Pangkat
11. Penerbitan Surat Pengantar Permohonan Cuti ASN Tenaga Pendidik
12. Permohonan Usulan Pensiun Bagi Janda / Duda PNS Tenaga Pendidik
13. Permohonan Usulan Pensiun Atas Permintaan Sendiri Bagi PNS Tenaga Pendidik
14. PPDB Pada SMP NEGERI ONLINE
15. Penerbitan Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Bidang Pendidikan

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

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

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pemalang pada tahun 2024 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:

- a. Pengarah
- b. Pelaksana, terdiri dari: Ketua dan Anggota sekaligus sebagai surveyor
- c. Sekretariat

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada ruang pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat tahun 2024 semester 2 dilaksanakan pada bulan Juli sampai Bulan Oktober 2024.

5. Teknik Survei

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang Jaya Tahun 2024. 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 :

- 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 :

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

#### 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 :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat pengisian kuesioner berakhir.
- 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.

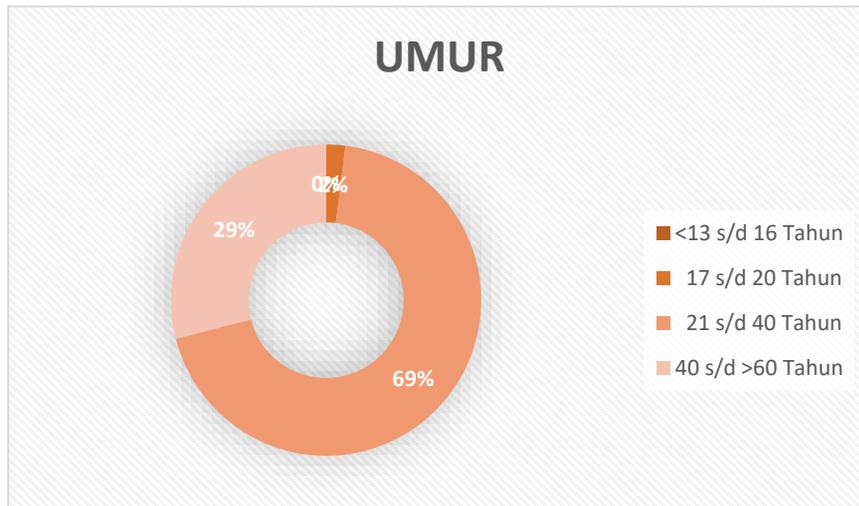
### C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang tahun 2024 semester 2 ini adalah pengguna layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang dalam 4 bulan terakhir. Diperoleh 100 responden dari 15 layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

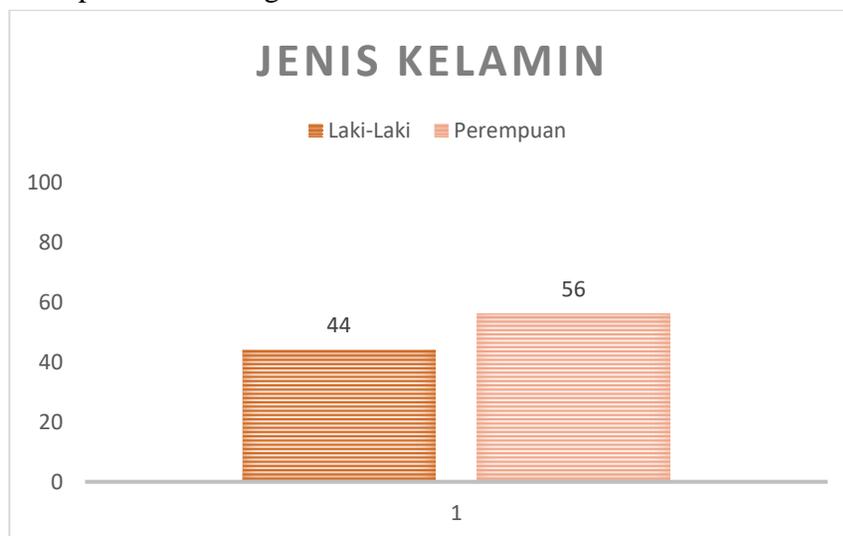
## 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

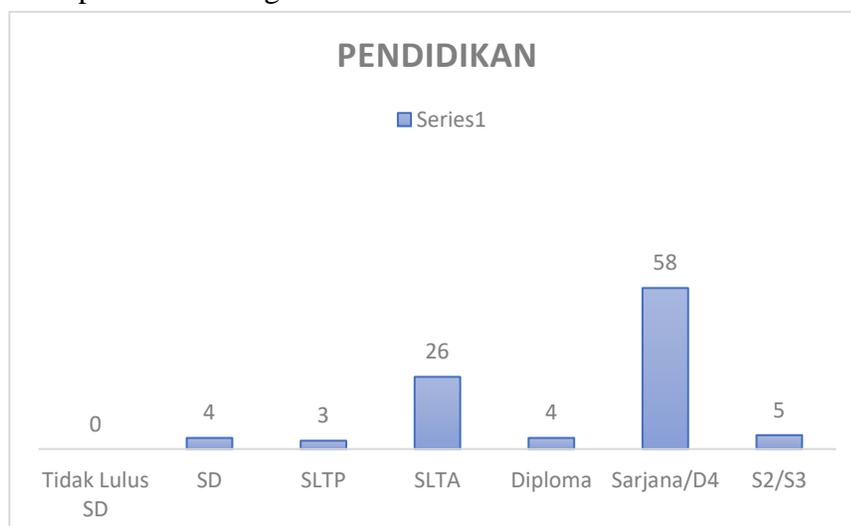
- a. Karakteristik Responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Umur.



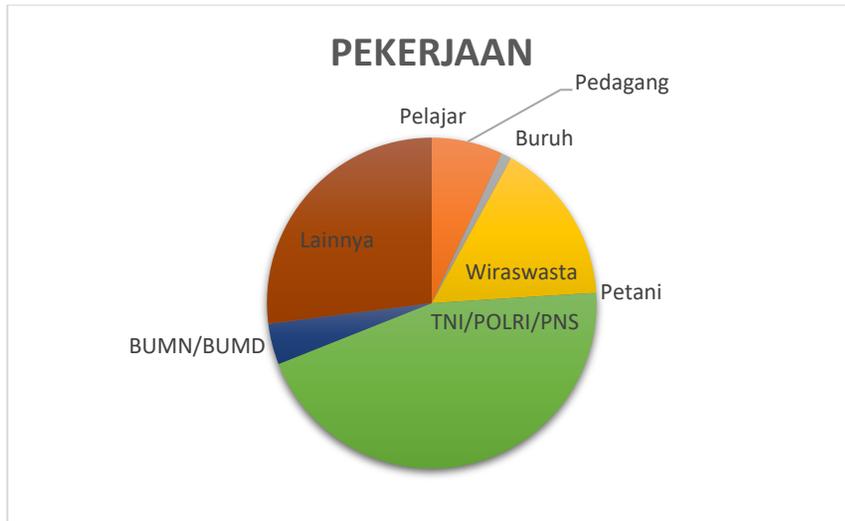
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Jenis Kelamin.



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

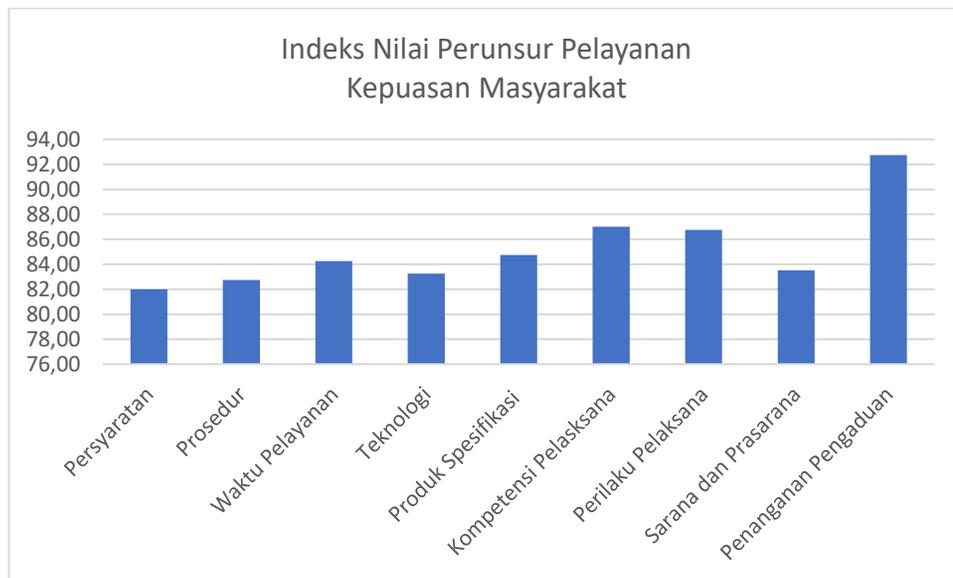


d. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pekerjaan.



## 2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang tahun 2024, 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. Perlu di pertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan yang lebih optimal;
- b. Diperlukan penggunaan teknologi untuk mempermudah pelayanan.

### **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	82,00	Baik
2	Prosedur	82,75	Baik
3	Waktu Pelayanan	84,25	Baik
4	Teknologi Informasi	83,23	Baik
5	Produk Spesifikasi	84,75	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,00	Baik
7	Perilaku Pelaksana	86,75	Baik
8	Sarana dan Prasarana	83,50	Baik
9	Penanganan Pengaduan	92,75	Baik
IKM		85,14	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. Teknologi Informasi.

#### B. Saran

Memperbaiki seluruh unsur pelayanan publik yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang walaupun 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	Akan di review kembali standar pelayanan yang ada	Bulan Desember 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
2	Prosedur	Akan di review kembali standar pelayanan yang ada	Bulan Desember 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang
3	Teknologi	Akan di gencarkannya informasi pelayanan yang bisa di akses online agar dapat di akses dari jarak jauh	Bulan Desember 2024	Kepala Dindikbud Kab. Pemalang

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Manual	Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik																																																																			
<div style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: small;">                     KUESIONER KEPuasan MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK                      DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin: 5px 0;">                     UNIT PELAYANAN _____                 </div> <p style="font-size: x-small; margin-top: 10px;"><b>PETUNJUK PENGISIAN :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tulis data saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia</li> <li>2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum saudara memberikan penilaian</li> <li>3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia</li> <li>4. Tulis kesan dan saran saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif</li> <li>5. Setelah memberikan penilaian, serahkan kuesioner ini ke petugas yang menanganinya</li> <li>6. Isian saudara dijaga kerahasiannya</li> </ol> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="text-align: center;">I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</th> <th style="text-align: center;">Diisi oleh petugas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Umur</td> <td colspan="3">Tahun</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Jenis Kelamin</td> <td>1. Laki-laki</td> <td>2. Perempuan</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Status Kawin</td> <td>1. Belum Kawin</td> <td>2. Kawin</td> <td>3. Janda</td> <td>4. Duda</td> </tr> <tr> <td>Pendidikan Terakhir</td> <td>1. Tdk Lulus SD</td> <td>2. SD</td> <td>3. SLTP</td> <td>4. SLTA</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5. D1-12-D3</td> <td>6. S1</td> </tr> <tr> <td>Pekerjaan</td> <td>1. Pelajar</td> <td>2. Buruh</td> <td>3. Petani</td> <td>4. PNS/BUMN/D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>5. Wiraswasta</td> <td>6. TNI/POLRI</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7. Lainnya</td> <td>8. Lainnya</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: x-small; margin-top: 10px;">II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tbody> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ?                      a. Tidak sederhana                      b. Kurang sederhana                      c. Sederhana                      d. Sangat sederhana                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     6. Bagaimana kemampuan petugas di Dindikbud ?                      a. Tidak mampu                      b. Kurang mampu                      c. Mampu                      d. Sangat mampu                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Dindikbud ?                      a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;">                     7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ?                      a. Tidak baik                      b. Kurang baik                      c. Baik                      d. Sangat baik                 </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">                     3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di Dindikbud ?                      a. Tidak cepat                      b. Kurang cepat                      c. Cepat                      d. Sangat cepat                 </td> <td style="vertical-align: top;">                     8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dindikbud ?                      a. Buruk                      b. Cukup                      c. Baik                      d. Sangat baik                 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> <td style="vertical-align: top;">                     4. Apakah teknologi informasi di Dindikbud mudah di akses ?                      a. Tidak mudah                      b. Kurang mudah                      c. Mudah                      d. Sangat mudah                 </td> <td style="vertical-align: top;">                     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                 </td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">                     5. Bagaimana hasil pelayanan yang diterima ?                      a. Tidak memuaskan                      b. Kurang memuaskan                      c. Memuaskan                      d. Sangat memuaskan                 </td> <td></td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> <td></td> <td></td> <td style="vertical-align: top; text-align: center;">                     1 2 3 4                 </td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center; font-weight: bold; font-size: x-small; margin-top: 10px;">III. KESAN DAN SARAN</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 50%;">KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN</td> <td></td> </tr> </table>	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	2. SD	3. SLTP	4. SLTA				5. D1-12-D3	6. S1	Pekerjaan	1. Pelajar	2. Buruh	3. Petani	4. PNS/BUMN/D				5. Wiraswasta	6. TNI/POLRI				7. Lainnya	8. Lainnya	1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak sederhana b. Kurang sederhana c. Sederhana d. Sangat sederhana	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	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	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	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			1 2 3 4	KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA		SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN		<div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;"> <h2 style="color: #0070C0; font-weight: bold; margin: 0;">Survei Kepuasan Masyarakat</h2> </div> <div style="text-align: center; font-size: x-small; margin-bottom: 20px;"> <p><b>Yuk!! Bantu kami</b>                      Dalam meningkatkan pelayanan                      Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pemalang                      ISI KUISIONER DENGAN SCAN QR DI BAWAH INI</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: x-small; margin-top: 5px;"><a href="https://bit.ly/3GXXO6d">https://bit.ly/3GXXO6d</a></p> </div>
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	2. SD	3. SLTP	4. SLTA																																																																
			5. D1-12-D3	6. S1																																																																
Pekerjaan	1. Pelajar	2. Buruh	3. Petani	4. PNS/BUMN/D																																																																
			5. Wiraswasta	6. TNI/POLRI																																																																
			7. Lainnya	8. Lainnya																																																																
1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak sederhana b. Kurang sederhana c. Sederhana d. Sangat sederhana	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	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	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	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			1 2 3 4																																																															
KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA																																																																				
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN																																																																				

2. Instrumen Pengolahan Data

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPuasan MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
ΣNilai /Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR /Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertimbang unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan									*) #DIV/0!

Page 1

**Keterangan :**  
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 NRR = Nilai rata-rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 -\*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi  
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111  
 bang per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**Mutu Pelayanan :**  
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00  
 B (Baik) : 76,61 - 88,30  
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60  
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

3. Publikasi SKM

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

**# bangga melayani bangsa**

# HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pematang  
Tahun 2024 Semester 2**

**Indeks Kepuasan Masyarakat  
85,14**

**Jumlah Responden : 100**

 **Laki-laki : 44**     **Perempuan : 56**

**B  
(BAIK)**

**Unsur Pelayanan**

- Persyaratan 82,00
- Prosedur 82,75
- Waktu Pelayanan 84,25
- Teknologi 83,23
- Produk Spesifikasi 84,75
- Kompetensi Pelaksana 87,00
- Perilaku Pelaksana 86,75
- Sarana Prasarana 83,50
- Layanan Pengaduan 92,75

[dindikbud.pematangkab.go.id](http://dindikbud.pematangkab.go.id)  [dindikbudpml](https://wa.me/dindikbudpml)  [dindikbud.pematangkab](https://www.instagram.com/dindikbud.pematangkab)  [Dindikbud Kabupaten Pematang](https://www.facebook.com/DindikbudKabupatenPematang)

#### 4. Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



#### Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Manual

