



PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
Jl. DI Panjaitan No. 57 Banjarnegara Telp.0286-594846
BANJARNEGARA 53411

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022

DASAR

Dasar dilaksanakannya survei:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

LATAR BELAKANG

Pelaksanaan survei ini dilatarbelakangi oleh:

1. Mutu pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih dianggap rendah;
2. Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat;
3. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat;
4. Perlunya mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik: transparan, dapat dipertanggungjawabkan, mengedepankan hukum, serta dapat menjawab tuntutan masyarakat;
5. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan serta pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berkelanjutan.

TUJUAN

Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

PRINSIP

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan Hasil

Dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. Partisipatif

Melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya;

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam SKM dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. Berkesinambungan

SKM 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, surveyor tidak mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

MANFAAT

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 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.

WAKTU PELAKSANAAN

Survei dilaksanakan pada bulan September 2021 pada kantor Dindikpora Kab. Banjarnegara untuk diisi oleh pihak-pihak mendapatkan pelayanan.

RESPONDEN

Survei dilaksanakan sendiri oleh Dindikpora dengan meminta para responden untuk mengisi form survei yang ada (disertakan lampiran). Responden yang diminta adalah mereka yang telah mendapatkan pelayanan dari Dindikpora Kab. Banjarnegara pada semua bagian atau bidang. Jumlah responden yang memberikan respon permintaan survei yang diajukan sejumlah 712 **responden**.

Responden mengisi form tanpa memberikan identitas, diharapkan penilaiannya obyektif. Latar belakang mereka berasal dari bermacam umur dan jenis kelamin, untuk memberikan gambaran nyata tentang kepuasan mereka atas pelayanan yang diberikan.

HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara menghasilkan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 78.46 (baik)** , dengan rata-rata nilai per unsur pelayanan sbb:

Skor 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU	KINERJA UNIT
U1	Persyaratan	3.114	B	Baik
U2	Prosedur	3.063	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	2.913	C	Kurang baik
U4	Biaya/tarif	3.531	B	Baik
U5	Produk layanan	3.080	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	2.820	C	Kurang baik
U7	Perilaku pelaksana	3.146	B	Baik
U8	Maklumat Pelayanan	2.947	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3.659	A	Sangat baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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

U	TH 2017		TH 2018		TH 2019		TH 2020		TH 2021		TH 2022	
U1	3,085	B	3.194	B	3.154	B	3.178	B	3.175	B	3.114	B
U2	2,989	B	3.102	B	3.187	B	3.189	B	3.123	B	3.063	B
U3	2,851	B	3.019	B	3.033	C	2.977	C	2.991	C	2.913	C
U4	3,521	A	3.889	A	3.813	A	3.547	A	3.474	B	3.531	B
U5	2,979	B	3.139	B	3.165	B	3.122	B	3.149	B	3.080	B
U6	2,968	B	3.38	A	3.267	B	3.236	B	3.214	B	2.820	C
U7	3,043	B	3.398	A	3.242	B	3.356	B	3.228	B	3.146	B
U8	3,266	A	3.074	B	3.099	B	3.157	B	3.149	B	2.947	B
U9	3,489	A	3.434	A	3.739	A	3.727	A	3.759	A	3.659	A
IKM	78,23 (baik)		82.22 (baik)		82.41 (baik)		81.83 (baik)		81.20 (baik)		78.46 (baik)	

SARAN-SARAN DARI RESPONDEN

Selain kesan-kesan tentang kepuasan atas pelayanan yang diterima, beberapa responden memberikan masukan dan saran-saran peningkatan layanan prima, antara lain (detail tersedia pada lampiran):

1. Perluasan tempat parkir yang memadai dan adanya petugas parkir agar tertib;
2. Penataan ruang layanan yang memadai, tidak menjadi tempat penumpukan berkas dokumen;
3. Penambahan ruang tunggu / kursi tunggu tiap layanan;
4. Penambahan penyebaran informasi lewat medsos untuk peningkatan kelancaran komunikasi dan informasi secara online untuk kecepatan dan kemudahan bagi pengguna layanan;
5. Memaksimalkan saluran penanganan pengaduan masyarakat agar dapat segera ditindaklanjuti;
6. Peningkatan keramahan dan kompetensi petugas layanan;
7. Ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan terhadap waktu pelayanan;
8. Penambahan personil pelayanan dan petugas resepsionis untuk pelayanan cepat dan lancar;
9. Pengadaan lift ke lantai dua dan tiga.

Terhadap saran tersebut di atas, dapat direncanakan tindak lanjutnya untuk tahun 2023, sbb:

1. Perluasan tempat parkir menunggu kecukupan tanah yang ada. Juga memanfaatkan ruang parkir di kantor Masorda lama. Setiap kegiatan yang mengumpulkan banyak undangan, akan selalu disediakan petugas parkir yang diambilkan dari bagian umum dan kepegawaian;
2. Disediakan ruang dan tempat khusus untuk dokumen yang sudah tidak aktif, di kantor lama (bekas Masorda);
3. Finishing ruang Lantai III di posisi kantor bagian selatan, untuk memperluas ruang dan bagian tiap bidang;
4. Penambahan server baru dan pengaktifan akun medsos resmi Dindikpora;
5. Pengaktifan sarana pengaduan lewat medsos agar setiap masukan dan pelaporan dapat ditindaklanjuti segera;
6. Pembinaan dan peningkatan kompetensi dengan pelatihan bagi petugas layanan, serta pemberian reward kepada petugas layanan yang ramah dan kompeten;
7. Menekankan kepada petugas layanan atas ketepatan waktu layanan dan kehadiran di tempat pelayanan;
8. Penambahan personil pelayanan dengan mengadakan mutasi internal sesuai kebutuhan layanan;
9. Dicatat sebagai masukan saran ke depan;

UNSUR SKM

Unsur SKM dalam hal ini meliputi:

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**
adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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**
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**
adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**
adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **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).

PENGERTIAN ISTILAH

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/ perguruan tinggi;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;

Demikian hasil survei kepuasan masyarakat pada periode ini, diprogramkan survei ini dilaksanakan secara berkesinambungan.

Banjarnegara, September 2022

Plt. KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

TEGUH HANDOKO, S.Sos.

Pembina Utama Muda
NIP. 19710131 1990031001

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2022
PADA
DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA**



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
Jl. DI Panjaitan No. 57 Banjarnegara Telp.0286-594846
BANJARNEGARA 53411**