



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 2019

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 Agustus 2019 s.d. Oktober 2019 yang disebar pada setiap bidang dan seksi serta sub bagian pada kantor Dindikpora Kab. Banjarnegara untuk diisi oleh para tamu yang 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 **91 responden**.

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

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:

- 1. Peningkatan luas tempat parkir yang memadai;
- 2. Peningkatan sarana ibadah dan toilet yang memadai;
- 3. Peningkatan sarana di Aula lantai III yang masih panas dan sound sistem dengung;
- 4. Kecepatan pelayanan perlu ditingkatkan dengan menambah tenaga pelayanan;
- 5. Penyerahan sertifikat atau piagam penghargaan saat pelaksanaan lomba;
- 6. Diadakan satpam di depan kantor untuk ketertiban dan keamanan;
- 7. Diadakan lift karena gedung bertingkat lanti 3.

HASIL

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara menghasilkan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 82.41** (baik), dengan rata-rata nilai per unsur pelayanan sbb:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU	KINERJA UNIT
U1	Persyaratan	3.154	B	BAIK
U2	Prosedur	3.187	B	BAIK
U3	Waktu pelayanan	3.033	C	KURANG BAIK
U4	Biaya/tarif	3.813	A	SANGAT BAIK
U5	Produk layanan	3.165	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3.267	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3.242	B	BAIK
U8	Sarana dan Prasarana	3.099	B	BAIK
U9	Penanganan Pengaduan	3.739	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

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
U1	Persyaratan			
U2	Prosedur			
U3	Waktu pelayanan			
U4	Biaya/tarif			
U5	Produk layanan			
U6	Kompetensi pelaksana	Diklat		
U7	Perilaku pelaksana	Diklat motivasi		
U8	Sarana dan Prasarana	Pengadaan sarpras		
U9	Penanganan Pengaduan	Pembuatan Website		

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, Oktober 2019

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA

Drs. NOOR TAMAMI, M.Pd.

Pembina Utama Muda
NIP. 19630212 198803 1010

**SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
(SKM)
TAHUN 2019
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**