



## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) (OKTOBER 2016)

### HASIL

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Banjarnegara yang telah dilaksanakan memberikan gambaran **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 77,90** (baik), dengan rata-rata nilai per unsur pelayanan seperti tabel di bawah ini.

| No. | UNSUR PELAYANAN      | NILAI RATA-RATA | MUTU | KINERJA UNIT |
|-----|----------------------|-----------------|------|--------------|
| U1  | Persyaratan          | 3,000           | B    | BAIK         |
| U2  | Prosedur             | 2,958           | B    | BAIK         |
| U3  | Waktu pelayanan      | 2,779           | B    | BAIK         |
| U4  | Biaya / tarif        | 3,834           | B    | BAIK         |
| U5  | Produk layanan       | 2,953           | B    | BAIK         |
| U6  | Kompetensi pelaksana | 2,958           | B    | BAIK         |
| U7  | Perilaku pelaksana   | 2,984           | B    | BAIK         |
| U8  | Maklumat Pelayanan   | 3,246           | B    | BAIK         |
| U9  | Penanganan Pengaduan | 3,359           | A    | SANGAT BAIK  |

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,75        | 25 – 43,75                  | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | Sangat baik            |

Kesembilan unsur pelayanan tersebut, dapat dijelaskan sbb:

**1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

**3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**4. Biaya/Tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

**5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Yaitu 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**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yaitu pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

**7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

**8. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

**9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## RESPONDEN

Survei dilaksanakan sendiri oleh Dindikpora khususnya Subbag Umum dan Kepegawaian dengan meminta para responden untuk mengisi form survei yang ada (disertakan di belakang). 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 **192 responden**. Responden mengisi form tsb tanpa memberikan identitas, sehingga diharapkan penilaiannya obyektif. Latar belakang mereka berasal dari bermacam profesi, umur dan jenis kelamin. Diharapkan beragamnya responden mampu memberikan gambaran nyata tentang kepuasan mereka atas pelayanan yang diberikan.

## WAKTU PELAKSANAAN

Sebagaimana yang dijadwalkan, tahapan survei ini sbb:

1. Persiapan : tanggal 10 s.d. 14 Oktober 2016
2. Pengumpulan data : tanggal 17 s.d. 31 Oktober 2016
3. Penyusunan laporan : tanggal 1 November s.d 2 Desember 2016
4. Pengiriman laporan : tanggal 05 s.d. 9 Desember 2016

## DASAR

Adapun dasar dilaksanakannya survei ini sbb:

1. Undang Undang Nomor: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Pasal 38 Ayat 1);
2. PP No. 96 /2012 tentang Pedoman Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Kepmenpan Nomor: Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Kepmenpan Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

## LATAR BELAKANG PELAKSANAAN

Pelaksanaan survei ini, dilatarbelakangi oleh beberapa hal sbb:

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: dapat dipertanggungjawabkan, transparan, mengedepankan hukum, serta dapat menjawab tuntutan masyarakat;
5. Data SKM diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap mutu pelayanan serta pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berkelanjutan.

## TUJUAN

Adapun tujuan dilaksanakannya survei ini adalah sbb:

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan secara berkala;
2. Sebagai acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## MANFAAT SKM

Dengan hasil survei ini, diharapkan:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari tiap unsur dalam penyelenggaraan pelayanan ;
2. Adanya upaya perbaikan pelayanan terhadap jenis layanan yang dikeluhkan masyarakat secara berkelanjutan;
3. Diketahui tingkat kinerja unit penyelenggara pelayanan serta dapat menjadi alat ukur mutu pelayanan pada setiap jenis pada unit layanan yang bersangkutan;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan;
6. Bagi pemerintah, dapat dipergunakan sebagai alat ukur sejauh mana keberhasilan pelayanan publik, untuk suatu kebijakan selanjutnya;

7. Bagi masyarakat, dapat menjadi gambaran kinerja penyelenggara pelayanan bersangkutan.

## **DUKUNGAN TERHADAP REFORMASI BIROKRASI**

Dalam cakupan yang lebih luas, survei ini mendukung Reformasi Birokrasi sbb:

1. Merupakan salah satu program, dalam mendukung Reformasi Birokrasi terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Sebagai prasyarat pelaksanaan Reformasi Birokrasi yaitu tingkat kepuasan masyarakat bidang pelayanan publik.
3. Meningkatnya kualitas pelayanan kepada masy. yaitu: transparan, cepat, tepat, sederhana, aman, terjangkau dan memiliki kepastian.
4. Hasil yang diharapkan adalah meningkatnya Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BEBERAPA PENGERTIAN ISTILAH**

Istilah-istilah yang digunakan dalam survei ini a.l. :

1. Skor/Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masy. dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara Pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan swasta tertentu;
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaks. ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Pemberi pelayanan adalah pegawai yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masy., lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya dgn sebutan apapun sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Responden adalah penerima layanan yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelay. dari unit atau aparatur penyelenggara pelayanan ybs.
11. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelengg. pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel munculnya indeks kepuasan masyarakat .

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

Banjarnegara, 2 Desember 2016

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
PEMUDA DAN OLAH RAGA  
KABUPATEN BANJARNEGARA

**Drs. NOOR TAMAMI, M.Pd.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19630212 198803 1010

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**(SKM)**

**(OKTOBER 2016)**

**PADA**

**DINAS PENDIDIKAN,  
PEMUDA DAN OLAH RAGA  
KABUPATEN BANJARNEGARA**



---

**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA**  
**DINAS PENDIDIKAN, PEMUDA DAN OLAH RAGA**  
Jl. DI Panjaitan No. 57 Banjarnegara Telp.0286-594846 Fax 0286-591815  
**BANJARNEGARA 53411**