

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2022



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLARAGA**

Jl. DI Panjaitan No. 57 Banjarnegara Telp.0286-594846

BANJARNEGARA 53411

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	15
1. Hasil Pengolahan Data SKM	
2. Kuesioner dan isiannya	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat 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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuisisioner form online yang informasinya disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner tersebut yaitu :

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** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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 jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengisian kuesioner dilakukan secara online dengan pilihan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan setelah tercukupinya jumlah pengisian kuisisionair yang representatif sebagai gambaran obyektif kondisi yang ada.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Banjarnegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah **minimum** sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sejumlah 712 responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Lelaki	274	38.5%
		Perempuan	438	61.5%
2	PENDIDIKAN	S1/S2/S3	648	91.0%
		D3/D2/D1	13	1.8%
		SMA/MA sederajat	47	6.6%
		SMP/MTs sederajat	3	0.4%
		Tidak tamat sekolah	1	0.1%
3	PEKERJAAN	PNS / TNI / Polri	495	69.5%
		ASN PPPK	39	5.5%
		Guru non pns	27	3.8%
		Wiyata Bhakti di Sekolah	136	19.1%
		Karyawan Swasta	7	1.0%
		Wirausaha	4	0.6%
		Pelajar / Mahasiswa	1	0.1%
		Ibu Rumah Tangga	2	0.3%
		Lainnya	1	0.1%

4	JENIS LAYANAN	Bidang Pemuda dan Olahraga	6	0.8%
		Bidang PTK (Pendidik dan Tenaga Kependidikan)	177	24.9%
		Bidang SD	214	30.1%
		Bidang SMP	33	4.6%
		Seksi Keuangan	21	2.9%
		Seksi PAUD	61	8.6%
		Seksi Pendidikan Masyarakat (Paket A/B/C)	1	0.1%
		Seksi PEP (Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan)	31	4.4%
		Seksi Umum dan Kepegawaian (TU)	168	23.6%

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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:

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 PELAYANA N	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

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan mendapatkan nilai C (kurang baik);
2. Maklumat Pelayanan, Prosedur, Produk layanan, Persyaratan , Perilaku pelaksana dan Biaya/tarif sudah mendapatkan nilai B (baik), dimana komponen penilai Biaya mendapatkan nilai baik tertinggi;
3. Penanganan Pengaduan satu-satunya komponen layanan yang mendapatkan apresiasi nilai Sangat Baik yaitu nilai A.

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.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Terhadap saran 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;

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren)

layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui tabel berikut :

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)	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerima pelayanan dalam 6 (enam) tahun sejak 2017-2022 masih menilai **BAIK** pelayanan yang mereka terima secara umum.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Banjarnegara secara umum mencerminkan tingkat kualitas BAIK;
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kompetensi pelaksana dan waktu pelayanan;
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan satu-satunya komponen layanan yang mendapatkan apresiasi nilai Sangat Baik.

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 .

LAMPIRAN

Hasil Olah Data SKM
Kuesioner dan Pengisiannya