

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)**

TAHUN 2023



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

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..... | 10 |
| 4.3 Tren Nilai SKM..... | 10 |
| BAB V | 12 |
| KESIMPULAN | 12 |
| LAMPIRAN | 13 |
| 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 mengamankan 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. Kuisisioner 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 kuisisioner 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 dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Banjarnegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun adalah sekitar 3000 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 341 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 420 responden, dengan rincian sebagai berikut :

| NO | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|---------------------------------|---------------|--|--------|------------|
| 1 | UMUR | s.d. 29 | 17 | 4.0% |
| | | 30-39 | 72 | 16.8% |
| | | 40-49 | 142 | 33.2% |
| | | 50-59 | 192 | 44.9% |
| | | 60 an / lebih | 2 | 0.5% |
| | | N/A | 3 | 0.7% |
| 2 | JENIS KELAMIN | Lelaki | 181 | 42.3% |
| | | Perempuan | 239 | 55.8% |
| | | N/A | 8 | 1.9% |
| 3 | PENDIDIKAN | S2 | 32 | 7.5% |
| | | S1 | 368 | 86.0% |
| | | D3/D2/D1 | 4 | 0.9% |
| | | SLTA | 19 | 4.4% |
| | | SLTP/SD | | |
| | | Tidak tamat sekolah | | |
| 4 | PEKERJAAN | PNS / TNI /Polri | 154 | 36.0% |
| | | ASN PPPK | 6 | 1.4% |
| | | Guru non pns | 240 | 56.1% |
| | | Wiyata Bhakti di Sekolah | 21 | 4.9% |
| | | Lainnya | 2 | 0.5% |
| 5 | JENIS LAYANAN | Dindikpora | 37 | 8.6% |
| | | Bidang PTK (Pendidik dan Tenaga Kependidikan) | 184 | 43.0% |
| | | Bidang SD | 21 | 4.9% |
| | | Bidang SMP | 48 | 11.2% |
| | | Seksi Keuangan | 14 | 3.3% |
| | | Seksi PAUD | 9 | 2.1% |
| | | Seksi Pendidikan Masyarakat (Paket A/B/C) | 1 | 0.2% |
| | | Seksi PEP (Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan) | 46 | 10.7% |
| Seksi Umum dan Kepegawaian (TU) | 68 | 15.9% | | |

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) 83.19 (baik)**, dengan rata-rata nilai per unsur pelayanan sbb:

| No. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | MUTU | KINERJA UNIT |
|-----|----------------------|-----------------|------|--------------|
| U1 | Persyaratan | 3.250 | B | Baik |
| U2 | Prosedur | 3.175 | B | Baik |
| U3 | Waktu pelayanan | 3.056 | C | Kurang Baik |
| U4 | Biaya/tarif | 3.909 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk layanan | 3.187 | B | Baik |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3.252 | B | Baik |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3.243 | B | Baik |
| U8 | Maklumat Pelayanan | 3.131 | B | Baik |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3.776 | 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 |

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu pelayanan mendapatkan nilai C (kurang baik);
2. Maklumat Pelayanan, Prosedur, Produk layanan, Persyaratan , Perilaku pelaksana sudah mendapatkan nilai B (baik), dan komponen penilai Persyaratan mendapatkan nilai baik tertinggi;
3. Biaya dan Penanganan Pengaduan 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 Penambahan ruang tunggu / kursi tunggu tiap layanan;
3. Penambahan penyebaran informasi lewat medsos untuk peningkatan kelancaran komunikasi dan informasi secara online untuk kecepatan dan kemudahan bagi pengguna layanan;
4. Memaksimalkan saluran penangan pengaduan masyarakat agar dapat segera ditindaklanjuti;
5. Peningkatan keramahan dan kompetensi petugas layanan;
6. Ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan terhadap waktu pelayanan;
7. Penambahan personil pelayanan dan petugas resepsionis untuk pelayanan cepat dan lancar;
8. Layanan pendataan dan kepegawaian yang lebih cepat dan sederhana;
9. Pengadaan lift ke lantai dua dan tiga.
10. Penyediaan masjid / mushola yang lebih memadai, luas dan nyaman

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 2024, sbb:

11. Penyediaan masjid / mushola yang lebih memadai, luas dan nyaman

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. Pengaktifan sarana pengaduan lewat medsos agar setiap masukan dan pelaporan dapat ditindaklanjuti segera;
4. Pembinaan dan peningkatan kompetensi dengan pelatihan bagi petugas layanan, serta pemberian reward kepada petugas layanan yang ramah dan kompeten;
5. Menekankan kepada petugas layanan atas ketepatan waktu layanan dan kehadiran di tempat pelayanan;
6. Penambahan personil pelayanan dengan mengadakan mutasi internal sesuai kebutuhan layanan;
7. Penggunaan sistem informasi basis komputer diperluas agar tercapai efisiensi waktu;
8. Pengadaan lift sebagai masukan, menyesuaikan persyaratan bangunannya.

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 2018 | | TH 2019 | | TH 2020 | | TH 2021 | | TH 2022 | | TH 2023 | |
|------------|---------------|---|---------------|---|---------------|---|---------------|---|---------------|---|---------------|---|
| U1 | 3.194 | B | 3.154 | B | 3.178 | B | 3.175 | B | 3.114 | B | 3.25 | B |
| U2 | 3.102 | B | 3.187 | B | 3.189 | B | 3.123 | B | 3.063 | B | 3.175 | B |
| U3 | 3.019 | B | 3.033 | C | 2.977 | C | 2.991 | C | 2.913 | C | 3.056 | C |
| U4 | 3.889 | A | 3.813 | A | 3.547 | A | 3.474 | B | 3.531 | B | 3.909 | A |
| U5 | 3.139 | B | 3.165 | B | 3.122 | B | 3.149 | B | 3.08 | B | 3.187 | B |
| U6 | 3.38 | A | 3.267 | B | 3.236 | B | 3.214 | B | 2.82 | C | 3.252 | B |
| U7 | 3.398 | A | 3.242 | B | 3.356 | B | 3.228 | B | 3.146 | B | 3.243 | B |
| U8 | 3.074 | B | 3.099 | B | 3.157 | B | 3.149 | B | 2.947 | B | 3.131 | B |
| U9 | 3.434 | A | 3.739 | A | 3.727 | A | 3.759 | A | 3.659 | A | 3.776 | A |
| IKM | 82.22 | | 82.41 | | 81.83 | | 81.20 | | 78.46 | | 83.19 | |
| | (baik) | | (baik) | | (baik) | | (baik) | | (baik) | | (baik) | |

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerima pelayanan dalam 6 (enam) tahun sejak 2018-2023 masih menilai **BAIK** atas pelayanan yang mereka terima secara umum.

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2023, 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 unsur **terendah** dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **waktu pelayanan**;
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Biaya** dan **Penanganan Pengaduan** menjadi komponen layanan yang mendapatkan apresiasi nilai **Sangat Baik**.

Banjarnegara, 5 Oktober 2023

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA


TEGUH HANTORO, S.Sos.
Kepala Muda
NIP. 19710131 1990031001 .

LAMPIRAN

Hasil Olah Data SKM

Kuesioner dan Pengisiannya