

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2024



**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	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner dan isiannya	
2. Hasil Pengolahan Data SKM	

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 mengamanatkan 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, 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 Daerah Kab. Banjarnegara;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah Kab. Banjarnegara dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

2.1 Pelaksanaan

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner form online yang informasinya disebarkan 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. **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);
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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, khususnya pada Bulan Agustus 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan setelah tercukupinya jumlah pengisian kuesioner yang representatif sebagai gambaran objektif 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 selama satu tahun, 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.

Berikut adalah tabel Krejcie dan Morgan yang menunjukkan ukuran sampel minimum yang diperlukan berdasarkan ukuran populasi,

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	162	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	345
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

1.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sejumlah 622 responden, dengan rincian sebagai berikut :

	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN
A	UNIT LAYANAN YANG DITUJU	622	
	1. TU - Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)	15	2,41%
	2. KEU - Sekretariat (Keuangan)	16	2,57%
	3. PEP - Sekretariat (Perencanaan Evaluasi dan Pelaporan)	10	1,61%
	4. PTK - Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan	131	21,06%
	5. SD - Bidang Sekolah Dasar	183	29,42%
	6. SMP - Bidang Sekolah Menengah	161	25,88%
	7. PAUD - Bidang PAUD dan Pendidikan Masyarakat (Paket A/B/C)	5	0,80%
	8. PORA - Bidang Pemuda dan Olahraga	4	0,64%
	9. Pengaduan	1	0,16%
	Yang lain:	96	15,43%
B	Pekerjaan		
	1. PNS / TNI /Polri	488	78,46%
	2. Wirausaha	2	0,32%
	3. Karyawan Swasta	9	1,45%
	4. Pelajar / Mahasiswa	1	0,16%
	5. Wiyata Bhakti di Sekolah	37	5,95%
	6. Ibu rumah tangga	13	2,09%
	7. Lainnya	72	11,58%
C	Pendidikan		
	1. S1/S2/S3	572	91,96%
	2. D3/D2/D1	7	1,13%
	3. SMA/MA/SMK sederajat	29	4,66%
	4. SMP/MTs sederajat	6	0,96%
	5. SD/MI sederajat	8	1,29%
	6. Tidak tamat sekolah	0	0,00%
D	Lelaki / Perempuan		

	1. Lelaki	224	36,01%
	2. Perempuan	397	63,83%
E	Umur (tahun)		
	s.d. 29	23	3,70%
	30-39	108	17,36%
	40-49	211	33,92%
	50-59	276	44,37%
	60 an / lebih	3	0,48%

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

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Banjarnegara dalam **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** nilainya : **83.21 (Baik)**, dengan rata-rata nilai per unsur pelayanan sbb:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	MUTU	KINERJA UNIT
U1	Persyaratan	3,277	B	Baik
U2	Prosedur	3,164	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	3,059	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3,547	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,397	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,227	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,203	B	Baik
U8	Kualitas Sarpras	3,325	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,786	A	Sangat Baik

NILAI PERSEPS I	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

RINCIAN PER UNIT

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

	622	
1. Tidak sesuai	3	0,48%
2. Kurang sesuai	8	1,29%
3. Sesuai	425	68,33%
4. Sangat sesuai	186	29,90%

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

	622	
1. Tidak mudah	6	0,96%
2. Kurang Mudah	14	2,25%
3. Mudah	474	76,21%
4. Sangat mudah	128	20,58%

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

	622	
1. Tidak cepat	5	0,80%
2. Kurang cepat	35	5,63%
3. Cepat	500	80,39%
4. Sangat cepat	82	13,18%

4. Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain di luar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

	622	
1. Tidak Gratis	3	0,48%
2. Gratis, tapi menerima ketika diberi	15	2,41%
3. Gratis, tidak pernah meminta	243	39,07%
4. Gratis, tidak pernah meminta (menolak sama sekali ketika diberi)	361	58,04%

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

	622	
1. Tidak sesuai	4	0,64%
2. Kurang Sesuai	11	1,77%
3. Sesuai	341	54,82%
4. Sangat sesuai	266	42,77%

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

	622	
1. Tidak kompeten / tidak mampu	2	0,32%
2. Kurang kompeten / kurang mampu	8	1,29%
3. Kompeten / mampu	459	73,79%
4. Sangat kompeten / sangat mampu	153	24,60%

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

	622	
1. Tidak sopan dan tidak ramah	3	0,48%

2. Kurang sopan dan kurang ramah	10	1,61%
3. Sopan dan ramah	467	75,08%
4. Sangat sopan dan sangat ramah	142	22,83%

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas (kenyamanan dan kelengkapan) sarana dan prasarana pelayanan ?

622

1. Buruk	3	0,48%
2. Cukup	41	6,59%
3. Baik	329	52,89%
4. Sangat Baik	249	40,03%

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

622

1. Tidak ada	2	0,32%
2. Ada tetapi tidak berfungsi	7	1,13%
3. Berfungsi kurang maksimal	113	18,17%
4. Dikelola dengan baik	500	80,39%

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. Sarana Prasarana, Prosedur, Produk layanan, Persyaratan, Biaya, Perilaku Pelaksana sudah mendapatkan nilai B (baik), dan komponen penilaian Persyaratan mendapatkan nilai baik tertinggi;
3. Penanganan Pengaduan komponen layanan yang mendapatkan apresiasi nilai Sangat Baik yaitu nilai A.

Secara umum, dari hasil survei diketahui bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan adalah salah satu hal yang paling umum disebutkan oleh responden, dan dapat ditingkatkan lagi. Beberapa responden menyatakan bahwa pelayanan kurang maksimal dan perlu ditingkatkan hal kecepatan dan efisiensinya. Umumnya responden yang menyatakan bahwa pelayanan sudah baik, namun perlu ditingkatkan dalam hal keramahan dan kesopanan serta kuantitasnya. Beberapa responden juga mengusulkan peningkatan transparansi dan akuntabilitas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan adalah salah satu hal yang paling umum disebutkan oleh responden, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain kesan-kesan tentang kepuasan atas pelayanan yang diterima, beberapa responden memberikan masukan dan saran-saran peningkatan layanan prima, yaitu:

1. Ketertiban dan kedisiplinan petugas layanan terhadap waktu pelayanan;
2. Penambahan personil pelayanan dan petugas resepsionis untuk pelayanan cepat dan lancar;
3. Peningkatan keramahan dan kompetensi petugas layanan;
4. Layanan kepegawaian yang lebih cepat dan sederhana;
5. Peningkatan komunikasi dan informasi secara online untuk kecepatan dan kemudahan bagi pengguna layanan;

6. Memaksimalkan saluran pengaduan online dan percepatan tindak lanjutnya;
7. Penataan ruang layanan yang memadai dan penambahan ruang tunggu / kursi tunggu tiap layanan;
8. Perluasan tempat parkir yang memadai dan adanya toilet yang cukup dan bersih serta petugas parkir / satpam agar tertib; serta,
9. Penyediaan tempat shalat (masjid / mushola) yang lebih memadai, luas dan nyaman.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil survei beserta saran perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan akan ditindaklanjuti untuk perbaikannya. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu dalam hal kecepatan waktu layanan. Terhadap saran di atas, dapat direncanakan tindak lanjutnya untuk tahun 2025, sbb:

1. Menekankan kepada petugas layanan atas ketepatan waktu layanan dan kehadiran di tempat pelayanan;
2. Penambahan personil pelayanan dan petugas resepsionis untuk pelayanan cepat dan lancar;
3. Pembinaan dan peningkatan kompetensi dengan pelatihan bagi petugas layanan, serta pemberian reward kepada petugas layanan yang ramah dan kompeten;
4. Penggunaan sistem informasi basis komputer diperluas agar tercapai efisiensi waktu;
5. Penambahan personil pelayanan dengan mengadakan mutasi internal sesuai kebutuhan layanan;
6. Pengaktifan sarana pengaduan lewat medsos agar setiap masukan dan pelaporan dapat ditindaklanjuti segera;
7. 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;
8. Penataan ruang layanan yang memadai dan penambahan ruang tunggu / kursi tunggu tiap layanan;
9. Penyediaan mushola yang lebih memadai dan nyaman

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 2019		TH 2020		TH 2021		TH 2022		TH 2023		TH 2024	
U1	3,154	B	3,178	B	3,175	B	3,114	B	3,250	B	3,277	B
U2	3,187	B	3,189	B	3,123	B	3,063	B	3,175	B	3,164	B
U3	3,033	C	2,977	C	2,991	C	2,913	C	3,056	C	3,059	C
U4	3,813	A	3,547	A	3,474	B	3,531	B	3,909	A	3,547	B
U5	3,165	B	3,122	B	3,149	B	3,08	B	3,187	B	3,397	B
U6	3,267	B	3,236	B	3,214	B	2,82	C	3,252	B	3,227	B
U7	3,242	B	3,356	B	3,228	B	3,146	B	3,243	B	3,203	B
U8	3,099	B	3,157	B	3,149	B	2,947	B	3,131	B	3,325	B
U9	3,739	A	3,727	A	3,759	A	3,659	A	3,776	A	3,786	A
IKM	82.41 (baik)		81.83 (baik)		81.20 (baik)		78.46 (baik)		83.19 (baik)		83.21 (Baik)	

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penerima pelayanan dalam 6 (enam) tahun sejak 2019-2024 masih menilai **BAIK** atas pelayanan yang mereka terima secara umum.

BAB V

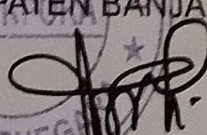
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga September 2024, 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, 27 Agustus 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN BANJARNEGARA


TEGUH HANDOKO, S.Sos.
Pembina Utama Muda
NIP. 19710131 1990031001