

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025

DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN TEMANGGUNG



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
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	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data SKM	13

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 Olah Raga Kabupaten Temanggung 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 legalisasi ijazah/piagam dan rekomendasi pindah sekolah yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung.

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 Olah Raga Kabupaten Temanggung secara teknis dilaksanakan oleh Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan berkoordinasi dengan bidang pemberi layanan legalisasi ijazah/piagam.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang 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 SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung 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 pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) Triwulan II. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2025	2
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	3
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan lagalisasi ijazah/piagam pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung berdasarkan periode survei

sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 10 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Morgan dan Krejcie. Berdasarkan tabel Morgan dan Krejcie, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 10 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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 10 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	2	20%
		PEREMPUAN	8	80%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	10%
		SLTA	4	40%
		D1, D2, D3	1	10%
		D4, S-1	3	30%
		S-2	1	10%
3	PEKERJAAN	PNS/ TNI/POLRI	3	30%
		KARYAWAN SWASTA	1	10%
		WIRASWASTA	2	20%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	4	40%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,30	3,40	3,20	4,00	3,40	3,50	3,60	3,40	3,90
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	A
IKM Unit Layanan	87,96 (B atau Baik)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Pelayanan Legalisasi Ijazah/piagam, nilai terendah pada unsur U3 (Waktu Pelayanan) yang mendapatkan nilai 3,20 poin. Selanjutnya pada unsur U1 (Persyaratan), yang mendapatkan nilai 3,30 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan Nilai tertinggi pada unsur U4 atau biaya/tarif layanan mendapatkan nilai 4,00 poin.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan, maka terkait dengan hal ini perlu dilakukan pembinaan kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan kompetensi dan disiplin dalam melakukan pelayanan, berorientasi pada hasil dan kepuasan pengguna layanan.
- Kesesuaian Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung masih dirasakan kurang berfungsi secara maksimal. Maka terkait dengan hal tersebut perlu menyampaikan persyaratan secara jelas kepada pemohon dan meningkatkan ketelitian ketika pengecekan persyaratan di *front office*

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Pelayanan	Pembinaan kepada petugas pelayanan			√		Sekretariat
2	Persyaratan	Menyampaikan persyaratan secara jelas kepada pemohon dan meningkatkan ketelitian ketika pengecekan persyaratan di <i>front office</i>			√		Sekretariat

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan nilai IKM 87,96;
- Unsur pelayanan yang terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan dan persyaratan;
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya atau tarif pelayanan.

Temanggung, 19 Juni 2025

Plh. KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN, DAN OLAH RAGA
KABUPATEN TEMANGGUNG,



N. BAGUS PINUNTUN, S.Sos, M.M.

Pembina Utama Muda

NIP. 197007191990091001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA UNIT LAYANAN : Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kab.Temanggung

JENIS PELAYANAN : Legalisasi Piagam/Ijazah

Tanggal Survey : <u>11 Juni 2025</u>		Jam Survey : 1. 08.00-12.00 WIB 2. 13.00-17.00 WIB	
I. PROFIL			
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	**
Umur	<u>36</u> Tahun		
Pendidikan Terakhir	1. SD kebawah	3. SLTA D1, D2, D3	5. D4, S-1 **
	2. SLTP	4. D1, D2, D3	6. S-2 ke atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	3. Wiraswasta/pengusaha	5. Lainnya.....(sebutkan)
	2. Karyawan Swasta	4. Pelajar/Mahasiswa	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

No	Pertanyaan	Jawaban	Skor
1.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian persyaratan</i> pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2.	Bagaimana pemahaman saudara tentang <i>kemudahan prosedur</i> pelayanan ?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kecepatan waktu</i> dalam memberikan pelayanan ?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kewajaran biaya/ tarif</i> pelayanan ?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kesesuaian produk pelayanan</i> antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kompetensi/ kemampuan petugas</i> dalam pelayanan ?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>perilaku petugas</i> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?	a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
8.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>kualitas sarana dan prasarana</i> ?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9.	Bagaimana pendapat saudara tentang <i>penanganan pengaduan</i> pengguna layanan ?	a. Tidak ada b. Ada, tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

Keluhan dari Responden :

Tidak ada.

Saran dari Responden

Sudah baik.

Responden Ke	
Nama Surveyor	Wahyuning F.

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SKM DINDIKPORA TW II TAHUN 2025 - Excel (Product Activation Failed)															
File Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Help Tell me what you want to do															
Clipboard Font Alignment Number Styles															
D19 =SUM(D18/10)															
1	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
2	PENGOLAHAN DATA														
3	SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN														
4	UNTUK PELAYANAN LEGALISASI IJAZAH/PIAGAM DAN REKOMENDASI PINDAH SEKOLAH														
5	DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA KABUPATEN TEMANGGUNG														
6															
7	NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Nilai Rata rata Per Unsur Pelayanan				
8	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	No	Unsur Persyaratan		Nilai rata-Rata	
9	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	U1	Persyaratan		3,30	
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U2	Prosedur		3,40	
11	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	U3	Waktu Pelayanan		3,20	
12	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	U4	Biaya/tarif		4,00	
13	6	3	3	3	4	4	4	4	4	4	U5	Produk Layanan		3,40	
14	7	3	4	3	4	3	3	4	4	4	U6	Kopetensi Pelaksana		3,50	
15	8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	U7	Perilaku Pelaksana		3,60	
16	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	U8	Sarana dan Prasarana		3,40	
17	10	4	3	3	4	3	4	3	3	4	U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan		3,90	
18	Σ Nilai/	33	34	32	40	34	35	36	34	39	Keterangan				
19	NRR/ UNSUR	3,30	3,40	3,20	4,00	3,40	3,50	3,60	3,40	3,90	U1-U2	= Unsur-unsur Pelayanan			
20	NRR Tertimbang/ unsur	0,3663	0,3774	0,3552	0,444	0,3774	0,3885	0,3996	0,3774	0,4329	NRR	= Nilai rata-rata			
21	IKM Unit Pelayanan										IKM	= Indeks kepuasan masyarakat			
22											*	= Jml NRR IKM tertimbang			
23											**	= Jumlah NRR tertimbang x 25 (angka 25 adalah nilai dasar dr interpretasi thd penilai SKM dari nilai 25 s/d 100)			
24															
25											NRR/unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi			
26											NRR	= NRR per unsur x 0,111 per unsur			
27															
28															