

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT dan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2023 pada Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tetapi juga upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pengguna layanan yang mencakup pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan masyarakat. Selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan dengan baik dan pengguna layanan akan memperoleh kepuasan. Menyadari pentingnya hal itu, maka pada triwulan III tahun 2023 ini dilakukan survey kepuasan pelayanan masyarakat.

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Demikian semoga Hasil Survey ini dapat dijadikan pedoman terhadap kinerja pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta.

# **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 ditambah 3 (tiga) unsur yang berkaitan dengan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi/wilayah birokrasi bersih dan melayani (WBK/WBBM).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta 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 tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. 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 Kabupaten Purwakarta.

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.

#### **1.4. Standar Pelayanan Dinas Pendidikan**

Adapun Standar pelayanan pada dinas pendidikan meliputi ruang lingkup pelayanan:

- a. Surat Pengantar Mutasi Siswa
- b. Surat Keterangan Pengganti Ijazah/ STTB
- c. Legalisir Ijazah Paket A, Paket B dan Paket C
- d. Rekomendasi Kelayakan Operasional Lembaga PAUD dan PKBM
- e. Surat Keterangan Pengganti Ijazah Paket A,B dan C
- f. Penerbitan Penetapan Angka Kredit Jabatan Fungsional
- g. Rekomendasi Izin Seleksi, Izin Belajar dan Keterangan Belajar
- h. Rekomendasi Kelayakan Pendirian Lembaga Pendidikan Dasar
- i. Penyaluran Tunjangan Profesi Guru
- j. Legalisir Rapot, Ijazah, SKHUN dan Surat Keputusan
- k. Pemberkasan Pembayaran Honorarium Guru Agama Keagamaan dan Pendalaman Kitab

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Puslitbangwas dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta adalah tim yang sesuai surat tugas pada kegiatan pengukuran indeks kepuasan pelanggan Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta Tahun 2023-2024.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner daring 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. Unsur-unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Disdik Purwakarta yaitu:

1. **Persyaratan:** pertanyaan terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.
2. **Prosedur:** pertanyaan seputar kemudahan prosedur layanan
3. **Waktu Penyelesaian:** pertanyaan seputar kecepatan dan kesesuaian waktu dalam memberikan pelayanan.
4. **Biaya/Tarif:** pertanyaan terkait kewajaran tarif dalam pelayanan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:** pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana:** pertanyaan seputar kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
7. **Perilaku:** pertanyaan seputar perilaku saat memberikan pelayanan.
8. **Kualitas Sarana Prasarana:** pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana
9. **Penanganan Aduan:** pertanyaan seputar penanganan pengaduan pengguna layanan

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada seluruh bidang yang pernah mendapatkan/menggunakan layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri secara daring oleh responden sebagai penerima layanan dan langsung dikumpulkan sesuai batas waktu yang telah ditentukan. 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) tertentu yaitu per triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat setiap triwulannya memerlukan waktu yang dilakukan selama satu bulan di bulan akhir dari triwulan tersebut.

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pengguna) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan III Tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Disdik Purwakarta dalam kurun waktu tersebut adalah sebanyak 44 orang.

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **44** orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	INDIKATOR	JUMLAH
<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	
	Laki-Laki	26
	Perempuan	18
<b>B</b>	<b>Layanan Yang Di Butuhkan</b>	
	Dapodik	20
	Kartu Pegawai/ Karis, Karsu	1
	Kenaikan Pangkat	3
	Legalisir	1
	Mutasi Siswa	10
	Pengesahan Kurikulum	1
	Peninjauan Masa Kerja	2
	Rekomendasi Ijin Operasional	1
	Tunjangan dan Angka Kredit	5
<b>C</b>	<b>Pendidikan</b>	
	SD/MI	8
	SMP/MTs	5
	SMK/SMA/MA	10
	D3	5
	S1	15
	S2	1
<b>D</b>	<b>Pekerjaan</b>	
	ASN/PNS	6
	CPPPK 2023	1
	GTT	1
	Guru	1
	Guru	0
	Guru Honor	1
	Guru Honor Sekolah	1
	Guru Honorer	0
	Guru honorer	0
	Guru TK	1
	Guru/operator	1
	Honor	1
	honor sekolah (OPS)	1

	Honorer	1
	Honorer	2
	Honorer guru	1
	Honorer Tenaga Kependidikan/Operator Sekolah	1
	IRT	0
	Karyawan Honorer	1
	Non ASN	2
	Operator	2
	Operator	1
	Operator Dapodik	1
	Operator sekolah	1
	Operator Sekolah	0
	Operator Sekolah (Non ASN)	1
	Oprator Sekolah	1
	OPS	3
	Ops SD	1
	P3K	1
	Pegawai Biasa	1
	Pegawai Honorer	1
	Pelajar/Mahasiswa	1
	SWASTA	0
	Tenaga Administrasi	0
	Tenaga Administrasi Sekolah	1
	Tenaga honorer	1
	Tenaga Kependidikan	1
	Tenaga Pendidik	1
	WIRASWASTA	2
<b>E</b>	<b>Usia</b>	
	20 Tahun - 29 Tahun	6
	30 Tahun - 39 Tahun	25
	40 Tahun- 49 Tahun	11
	50 Tahun - 59 Tahun	2

\*Satu responden dapat menggunakan/menerima lebih dari satu jenis layanan



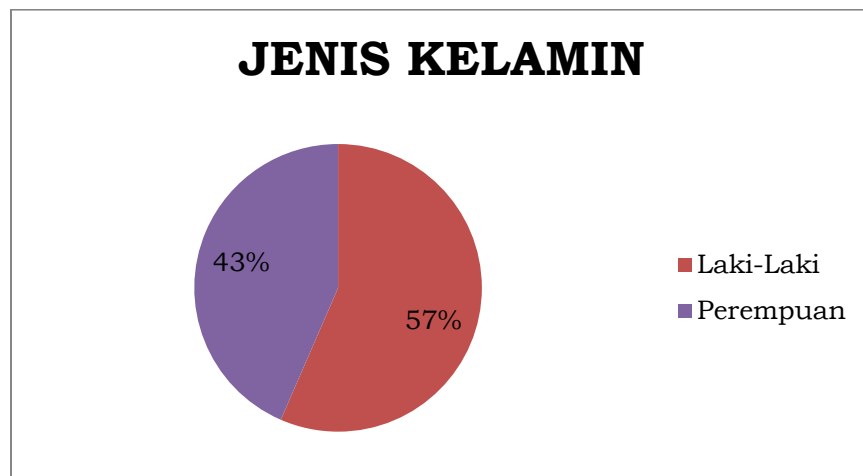
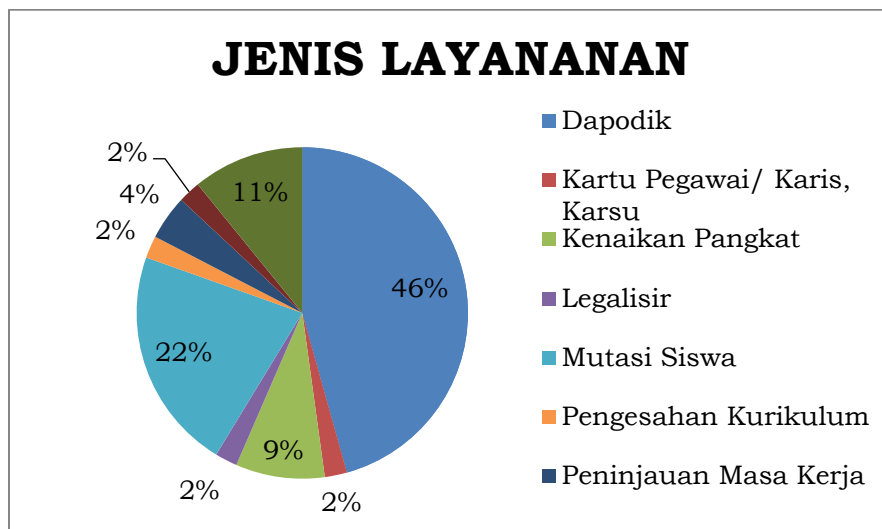
## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

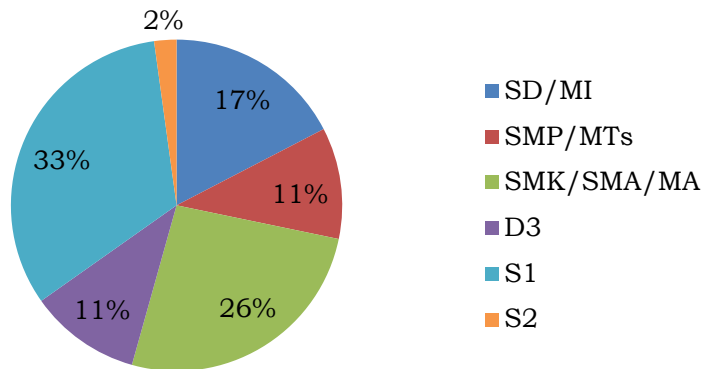
#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

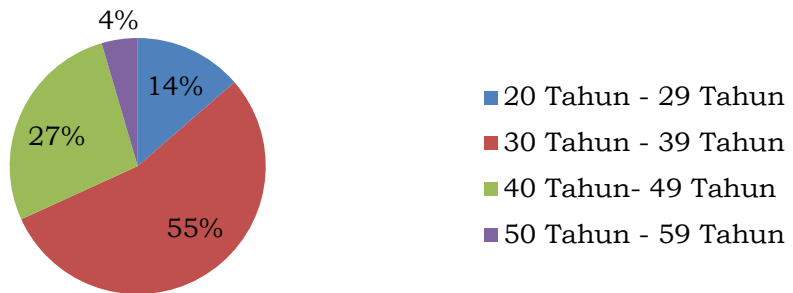
1. Tiga unsur dengan nilai terendah ialah Rekomendasi Izin Operasional, Peninjauan Masa Kerja, serta Pembuatan Kartu Pegawai.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan jenis pelayanan terbanyak adalah Dapodik serta Mutasi Siswa.
3. Terkait survey kepuasan, menurut hasil survey merasa puas dengan pelayanan Disdik Purwakarta. Terbukti dengan hasil survey rata-rata diatas 55% sedangkan yang kurang puas rata-rata sekitar 1%



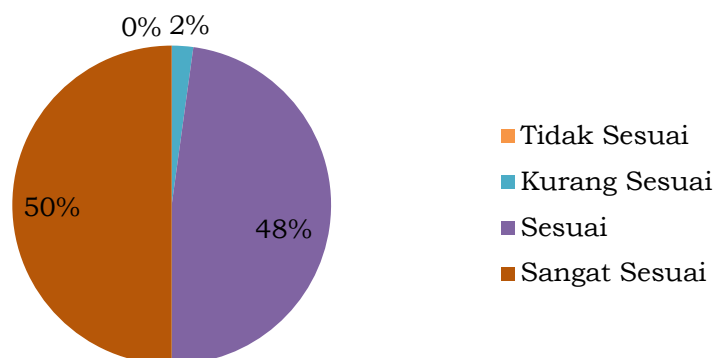
## PENDIDIKAN



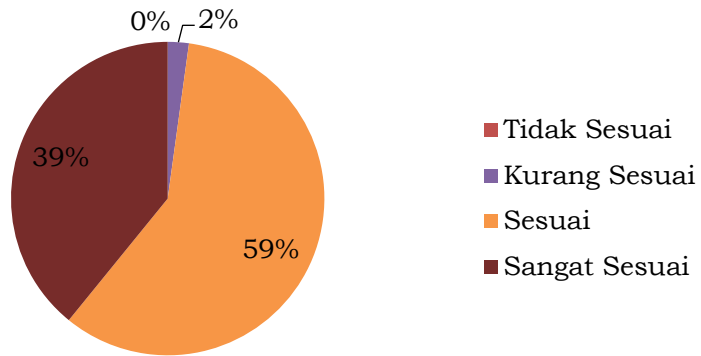
## USIA



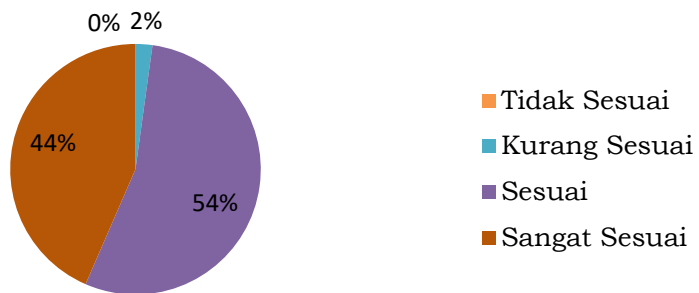
## KESESUAIAN PERSYARATAN PELAYANAN DENGAN JENIS PELAYANANNYA



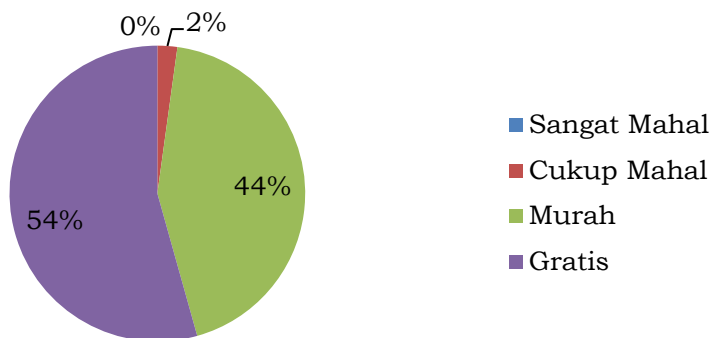
### KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN DI UNIT INI



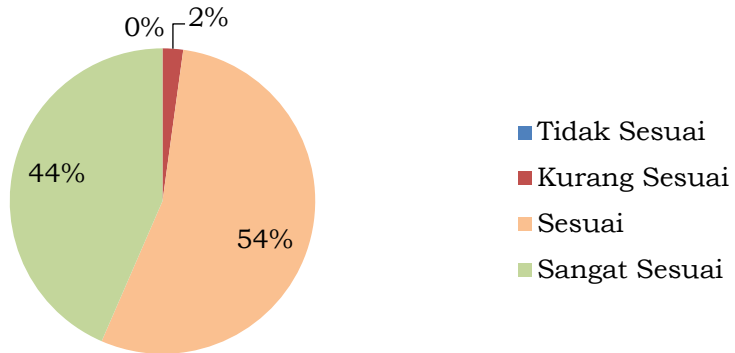
### KECEPATAN WAKTU DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN



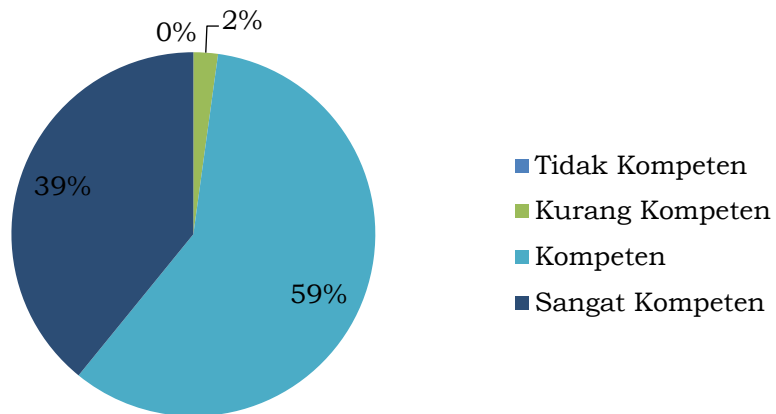
### KEWAJARAN BIAYA/TARIF DALAM PELAYANAN



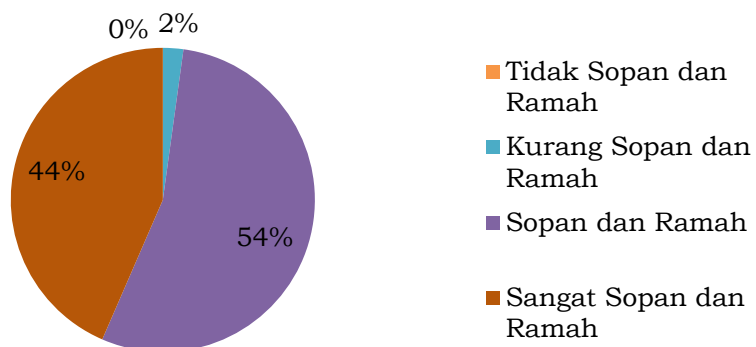
**KESESUAIAN PRODUK PELAYANAN ANTARA YANG  
TERCANTUM DALAM STANDAR PELAYANAN  
DENGAN HASIL YANG DIBERIKAN**



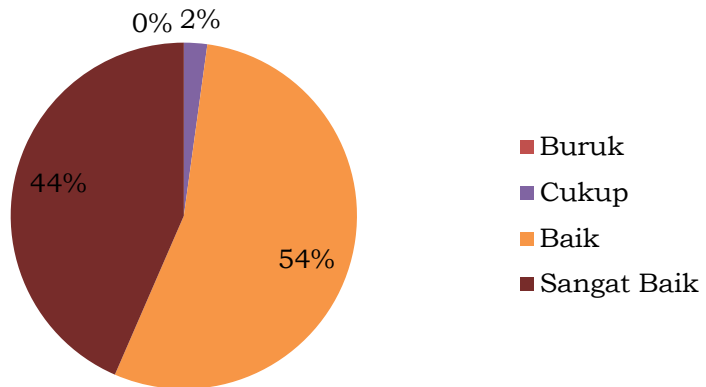
**KOMPETENSI/KEMAMPUAN PETUGAS  
DALAM PELAYANAN**



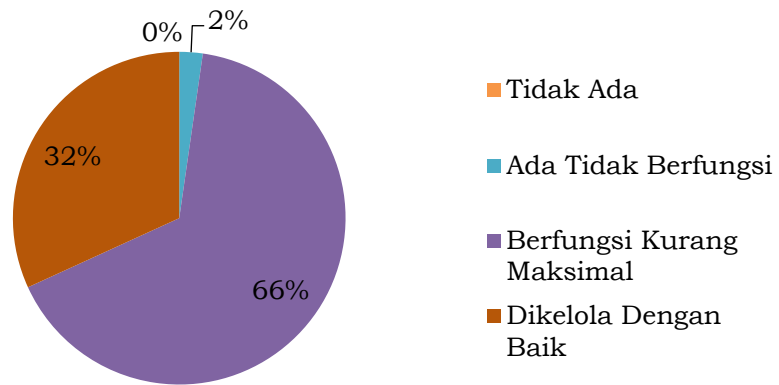
**PERILAKU DALAM PELAYANAN  
TERKAIT KESOPANAN DAN  
KERAMAHAN**



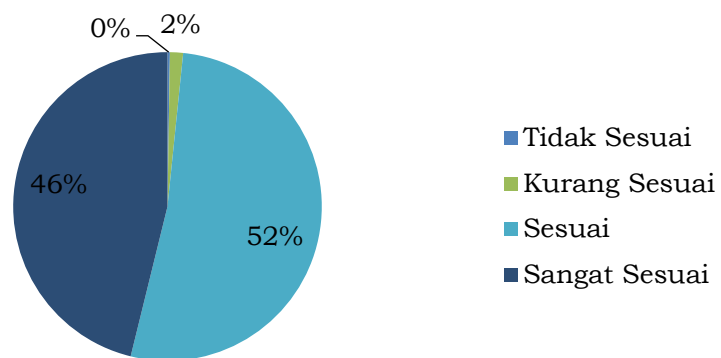
### BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



### BAGAIMANA PENDAPAT SAUDARA TENTANG KUALITAS SARANA DAN PRASARANA



### TOTAL SURVEI KEPUASAN



## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka waktu 3 (tiga) bulan. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peninjauan kesesuaian waktu layanan Disdik Purwakarta	- Bid. Dikdas - Sekretariat - Bid. Umum
2	Produk	Peningkatan kualitas layanan Disdik Purwakarta	- Bid. Dikdas - Sekretariat - Bid. Umum
3	Pengaduan	Penanganan Pengaduan Layanan	Bagian Dikdas

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama kurun waktu Juni hingga Agustus 2023 , dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Purwakarta secara umum mencerminkan tingkat kualitas sangat baik dengan lebih dari 55% pengguna layanan puas dengan layanan dari Disdik Purwakarta.

Meskipun masyarakat yang diwakili koresponden mengaku puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan namun tentunya akan terus berusaha meningkatkan pelayanan terutama dari segi sarana prasarana maupun kualitas dari pelayanan itu sendiri.

## Lampiran 1

### Kuesioner

- A. Profil Responden
1. Usia (Tahun)
  2. Gender
  3. Pendidikan
  4. Instansi
  5. Unit Kerja
- B. Jenis Layanan yang Diterima (Jawaban dapat lebih dari satu)

NO	PERTANYAAN	JML
	<b>1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b>	
	Tidak Sesuai	0
	Kurang Sesuai	1
	Sesuai	19
	Sangat Sesuai	24
	<b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b>	
	Tidak Sesuai	0
	Kurang Sesuai	1
	Sesuai	26
	Sangat Sesuai	17
	<b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b>	
	Tidak Sesuai	0
	Kurang Sesuai	1
	Sesuai	22
	Sangat Sesuai	21
	<b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b>	
	Sangat Mahal	0
	Cukup Mahal	1
	Murah	25
	Gratis	18
	<b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b>	
	Tidak Sesuai	0
	Kurang Sesuai	1
	Sesuai	26
	Sangat Sesuai	17



	<b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b>	
	Tidak Kompeten	0
	Kurang Kompeten	1
	Kompeten	23
	Sangat Kompeten	20
	<b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b>	
	Tidak Sopan dan Ramah	0
	Kurang Sopan dan Ramah	1
	Sopan dan Ramah	25
	Sangat Sopan dan Ramah	18
	<b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b>	
	Buruk	0
	Cukup	1
	Baik	22
	Sangat Baik	21
	<b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b>	
	Tidak Ada	0
	Ada Tidak Berfungsi	1
	Berfungsi Kurang Maksimal	27
	Dikelola Dengan Baik	14

Purwakarta, Agustus 2023  
Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Purwakarta

**Dr. H. Purwanto, M.Pd**  
**NIP. 19740305 199703 1003**