

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)



UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

KABUPATEN SEMARANG

SEMESTER I

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Perangkat Daerah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Semarang khususnya unit pelayanan Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Kab.Semarang, 30 Juni 2022

Kepala Dinas Pendidikan, Kebudayaan,
Kepemudaan dan Olahraga
Kabupaten Semarang

Sukaton Purtono Priyatmo, SH.,MM
Pembina Utama Muda
NIP. 196404041992031014

BAB I PENDAHULUAN

Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Pada SKM terdapat beberapa bagian yaitu, Indeks Kepuasan Masyarakat, Unit Pelayanan Publik, Unsur Survey Kepuasan Masyarakat, Pemberi pelayanan publik, Penerima pelayanan publik, yang akan diuraikan sebagai berikut. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat berupa angka, angka ditetapkan dengan skala 1 sampai 4. Unit pelayanan publik adalah Unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, data Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi

dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, melalui media pengaduan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2022 semester I ini Tim Survei dan Pengolah Data Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga dan berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Setda telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

Di dalam SKM terdapat kuesioner yang dibagikan kepada pengguna layanan, dari masing-masing pilihan kuesioner terdapat nilai atau skala bisa dikatakan tidak ada jawaban benar atau tidak. Dalam kuesioner yang dibagikan terdapat kolom untuk pengisian usia responden, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut Gambaran umumnya tentang SKM antara lain:

1. Jenis Kelamin

REKAP BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	200	30,72
2	Perempuan	451	69,28
TOTAL		651	100,00

2. Jumlah Usia Responden

REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	19 Tahun	1	0,15
2	20 Tahun	4	0,61
3	21 Tahun	1	0,15
4	22 Tahun	7	1,08
5	23 Tahun	9	1,38
6	24 Tahun	20	3,07
7	25 Tahun	19	2,92
8	26 Tahun	22	3,38
9	27 Tahun	34	5,22
10	28 Tahun	21	3,23
11	29 Tahun	31	4,76
12	30 Tahun	21	3,23
13	31 Tahun	18	2,76
14	32 Tahun	17	2,61
15	33 Tahun	21	3,23
16	34 Tahun	22	3,38
17	35 Tahun	19	2,92
18	36 Tahun	20	3,07
19	37 Tahun	22	3,38
20	38 Tahun	16	2,46
21	39 Tahun	11	1,69
22	40 Tahun	17	2,61
23	41 Tahun	15	2,30
24	42 Tahun	18	2,76
25	43 Tahun	8	1,23
26	44 Tahun	4	0,61
27	45 Tahun	12	1,84
28	46 Tahun	7	1,08
29	47 Tahun	5	0,77

30	48 Tahun	6	0,92
31	49 Tahun	10	1,54
32	50 Tahun	10	1,54
33	51 Tahun	13	2,00
34	52 Tahun	18	2,76
35	53 Tahun	19	2,92
36	54 Tahun	21	3,23
37	55 Tahun	25	3,84
38	56 Tahun	23	3,53
39	57 Tahun	13	2,00
40	58 Tahun	20	3,07
41	59 Tahun	26	3,99
42	60 Tahun	4	0,61
43	64 Tahun	1	0,15
TOTAL		651	100,00

3. Jenis Layanan yang diterima oleh Responden

- a. Legalisir Ijazah
- b. Rekomendasi Pindah Sekolah
- c. Rekomendasi Penelitian
- d. Praktek Kerja Lapangan
- e. Sewa GOR Pandanaran Wujil
- f. Sewa Gedung Kesenian dan Museum Ambarawa
- g. Pembetulan Barcode Ijazah
- h. Pembetulan Penulisan Ijazah
- i. Surat Pengganti Kehilangan Ijazah
- j. Legalisir Ijazah Pendidikan Kesetaraan Paket A, B dan C
- k. Layanan BOS

BAB II
TABEL REKAPITULASI HASIL KUESIONER

TABEL IKM

Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	90	A	Sangat Baik
2	Prosedur	3,56	89	A	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,54	88,5	A	Sangat Baik
4	Biaya	3,96	99	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6	90	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	90,25	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,72	93	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	96,25	A	Sangat Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,68	92	A	Sangat Baik
JUMLAH		33,12	828		
NILAI IKM		3,68	92	A	Sangat Baik
JUMLAH RESPONDEN = 651					

Pada tabel IKM diatas pertanyaan nomor 1 yang terkait dengan persyaratan dari 651 responden mendapat nilai IKM 3,6 Nilai Konversi 90 dan Mutu Pelayanan A serta Ukuran Kinerja mendapat predikat "Sangat Baik". Demikian juga sampai dengan pertanyaan nomor 9 didapatkan rata-rata Nilai IKM keseluruhan 3,68 dan masuk kategori "SANGAT BAIK". Predikat yang kami dapat sebenarnya belum sesuai dengan harapan kami, adanya hasil survey ini dapat menjadikan acuan untuk lebih baik dalam pelayanan publik. Adapun untuk tingkat kepentingan terdapat dalam Diagram Kartesius dibawah ini ;

DIAGRAM KARTESIUS
Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,6	3,6	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,56	3,58	C	Prioritas Rendah
3	Waktu Pelayanan	3,54	3,6	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3,96	3,65	B	Pertahankan Prestasi
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,6	3,61	C	Prioritas Rendah
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	3,65	A	Prioritas Utama
7	Perilaku Pelaksana	3,72	3,69	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,85	3,67	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,68	3,68	B	Pertahankan Prestasi
JUMLAH		33,12	32,73		
NILAI RATA-RATA		3,68	3,64		

BAB III PENUTUP

Pada bagian terakhir ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang .Adapun kesimpulan dan saran perbaikan diuraikan sebagai berikut :

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang, dapat disimpulkan secara rinci sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum mempunyai kategori kinerja Sangat Baik (92), walaupun masih ada penerima pelayanan yang belum merasakan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang diberikan.
2. Unsur persyaratan mendapat nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan persyaratan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang mudah.
3. Unsur prosedur mendapat nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan prosedur pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang mudah.
4. Unsur waktu pelayanan mendapat nilai “Sangat Baik”, hasil survey tersebut menunjukkan bahwa waktu pelayanan terbilang tepat waktu.
5. Unsur biaya pelayanan mendapat nilai “Sangat Baik”, hasil survey tersebut akan Kami pertahankan dengan baik.
6. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang baik.
7. Unsur Kompetensi Pelaksanan nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Kompetensi Pelaksanan atau SDM Pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang kompeten.

8. Unsur Perilaku Pelaksana nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Perilaku Pelaksana pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang sesuai SOP.
9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang diterima dengan baik dan segera ditindaklanjuti .
10. Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana nilai “Sangat Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang memadai.

Laporan SKM Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang Semester I tahun 2022. Semua unsur perlu ditingkatkan agar mendapat nilai sempurna. Berdasarkan uraian diatas, secara umum dapat disimpulkan sebagai berikut, Unsur yang telah berhasil dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang tahun 2020 adalah semua unsur. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang adalah 3,68. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum mempunyai kategori kinerja SANGAT BAIK.

B. SARAN

Berdasarkan Pertanyaan Terbuka yang disampaikan lewat keusioner maka ada beberapa saran dan masukan yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan publik di lingkup Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang.

1. Agar jika ada informasi di share seawal mungkin.
2. Pelayanan sudah sangat bagus, pelayanan seperti ini harus terus dilakukan dan nantinya menjadikan kebiasaan yang baik serta membudaya.

3. Mohon untuk dipertahankan pelayanan yang sudah sangat sangat baik dan sangat memuaskan ini.
4. Optimalisasi Kotak saran dan Email.
5. Terus tingkatkan pelayanan public agar menjadi pelopor perubahan.
6. Tingkatkan terus agar pelayanan publik dan pelayanan dalam bidang pendidikan semakin maju dan berkualitas
7. Dalam perkembangan teknologi sekarang, pemerintah juga harus meningkatkan pelayanan dengan mempermudah urusan bagi masyarakat dengan menciptakan teknologi dalam pelayanan masyarakat agar segala urusan juga dapat dilakukan via daring. Terimakasih.
8. Untuk menghindari pungli/pungutan liar sebaik dibentuk dan digalakan kembali TIM CAYBER PUNGLI agar pelayanan publik lebih optimal
9. segera direspon dan ditindaklanjuti dengan bijak kalau ada aduan keluhan/laporan yang masuk
10. Pelayanan yang diberikan sudah baik dan fasilitas yang disediakan sudah memadahi