

LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PADA

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

KABUPATEN SEMARANG

SEMESTER I

TAHUN 2021

PEMERINTAH KABUPATEN SEMARANG

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 2021. 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, 12 Juli 2021

Kepala Dinas Pendidikan, Kebudayaan,
Kepemudaan dan Olahraga
Kabupaten Semarang

Sukatono Puratomo 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 2021 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	63	41,18
2	Perempuan	90	58,82
TOTAL		153	100,00

2. Jumlah Usia Responden

REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	18 Tahun	1	0,65
2	19 Tahun	1	0,65
3	20 Tahun	1	0,65
4	22 Tahun	3	1,96
5	23 Tahun	1	0,65
6	24 Tahun	5	3,27
7	25 Tahun	6	3,92
8	26 Tahun	6	3,92
9	28 Tahun	6	3,92
10	29 Tahun	2	1,31
11	30 Tahun	3	1,96
12	31 Tahun	4	2,61
13	32 Tahun	1	0,65
14	33 Tahun	4	2,61
15	34 Tahun	4	2,61
16	35 Tahun	5	3,27
17	36 Tahun	5	3,27
18	37 Tahun	7	4,58
19	38 Tahun	8	5,23
20	39 Tahun	6	3,92
21	40 Tahun	4	2,61
22	41 Tahun	1	0,65
23	42 Tahun	2	1,31
24	43 Tahun	3	1,96
25	44 Tahun	5	3,27
26	45 Tahun	5	3,27
27	46 Tahun	4	2,61
28	48 Tahun	2	1,31
29	49 Tahun	1	0,65
30	50 Tahun	3	1,96
31	51 Tahun	2	1,31

32	52 Tahun	5	3,27
33	53 Tahun	5	3,27
34	54 Tahun	3	1,96
35	55 Tahun	6	3,92
36	56 Tahun	8	5,23
37	57 Tahun	6	3,92
38	58 Tahun	5	3,27
39	59 Tahun	3	1,96
40	67 Tahun	1	0,65
TOTAL		153	100,00

3. Rekapitulasi pendidikan terakhir

REKAP BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	3	1,96
2	SLTP	1	0,65
3	SLTA	37	24,18
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	11	7,19
5	Sarjana (S-1)	88	57,52
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	13	8,50
TOTAL		153	100,00

4. Rekapitulasi rentang umur

REKAP BERDASARKAN RENTANG UMUR

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah		0,00
2	18 s/d 27 Tahun	24	15,69
3	28 s/d 37 Tahun	41	26,80
4	38 s/d 47 Tahun	38	24,84
5	48 s/d 57 Tahun	41	26,80
6	58 Tahun Keatas	9	5,88
TOTAL		153	100,00

5. Rekapitulasi jumlah pekerjaan responden

6.

REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	77	50,66
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	29	19,08

4	Wiraswasta	4	2,63
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1	0,66
6	Pelajar/Mahasiswa	5	3,29
7	Tidak Bekerja	1	0,66
8	Lainya	35	23,03
9	Petani		0,00
TOTAL		152	100,00

7. Jenis Layanan yang diterima oleh Responden
 - a. Legalisir Ijazah
 - b. Rekomendasi Pindah Sekolah
 - c. Rekomendasi Penelitian
 - d. Praktek Kerja Lapangan

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	3,1	77,5	B	Baik
2	Prosedur	3,09	77,25	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,03	75,75	C	Kurang Baik
4	Biaya	3,93	98,25	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	78	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,36	84	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	87,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,22	80,5	B	Baik
JUMLAH		29,52	738		
NILAI IKM		3,28	82	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 152					

Pada tabel IKM diatas pertanyaan nomor 1 yang terkait dengan persyaratan dari 152 responden mendapat nilai IKM 3,1 Nilai Konversi 77,5 dan Mutu Pelayanan B dan Ukuran Kinerja mendapat predikat "Baik". Demikian juga sampai dengan pertanyaan nomor 9 didapatkan rata-rata Nilai IKM keseluruhan 3,28 dan masuk kategori "BAIK". Predikat yang kami dapat sebenarnya masih jauh dari 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	3,1	3,16	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,09	3,17	C	Prioritas Rendah
3	Waktu Pelayanan	3,03	3,16	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3,93	3,43	B	Pertahankan Prestasi
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,12	3,15	C	Prioritas Rendah
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	3,29	A	Prioritas Utama
7	Perilaku Pelaksana	3,36	3,34	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,5	3,32	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,22	3,29	A	Prioritas Utama
JUMLAH		29,52	29,31		
NILAI RATA-RATA		3,28	3,26		

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 BAIK (82), walaupun masih ada penerima pelayanan yang belum merasakan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang diberikan.
2. Unsur persyaratan mendapat nilai "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 "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 “Kurang Baik”, hasil survey tersebut dapat kami jadikan evaluasi untuk lebih baik kedepannya.
 5. Unsur biaya pelayanan mendapat nilai “Sangat Baik”, hasil survey tersebut akan Kami pertahankan dengan baik.
 6. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan nilai “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 “Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Kompetensi Pelaksanan pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang kompeten.
 8. Unsur Perilaku Pelaksana nilai “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 “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 “Baik”, dari hasil survey dapat dikatakan Kelengkapan Sarana dan Prasarana pada Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum terbilang mudah
- Laporan SKM Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang tahun 2020. Unsur yang paling perlu ditingkatkan yaitu Unsur Waktu pelayanan mempunyai kategori dengan nilai KURANG BAIK 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 kecuali unsur Waktu pelayanan yang berada dalam kategori “Kurang Baik”. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang adalah 3,28. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang secara umum mempunyai kategori kinerja 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. Tingkatkan Perbaikan
2. Perlu ditingkatkan kembali
3. Penambahan ruang tunggu
4. Hal yang sudah baik perlu dipertahankan
5. Pelayanan perlu ditingkatkan, petugas sesuai dengan kompetensi bidang pelayanan, ketersediaan sarpras perlu ditambah
6. Komunikasi perlu ditingkatkan antara dinas dengan sekolah agar lebih longgar waktu bagi sekolah untuk mempersiapkan.
7. Semoga selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
8. Pelayanan sistematis dan kemudahan akses informasi sangat diharapkan
9. Tingkatkan terus semua jenis pelayanan yang sudah berjalan dengan baik agar kedepannya menjadi lebih baik lagi
10. Dibutuhkan peningkatan ketepatan waktu dalam pelayanan, bila memungkinkan ditambah jumlah petugas untuk mengakomodir pelayanan dalam kapasitas lebih besar
11. Dalam hal pengaduan (kotak saran) semoga lekas difungsikan.
12. diberikan sarana penanganan pengaduan melalui email atau aplikasi pengaduan. penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana untuk pengguna layanan.
13. diberikan sarana penanganan pengaduan berupa aplikasi maupun email. penambahan dan perbaikan sarana dan prasarana bagi pengguna layanan.
14. Pemahaman yg paripurna sehingga saat mengakses pelayanan tidak terjadi tumpang tindih informasi
15. Pelayanan sudah baik, namun perlu peningkatan kinerja demi memaksimal pekerjaan kita.
16. Mohon lebih ditingkatkan kinerja sehingga dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

LAMPIRAN

REKAP RESPONDEN SURVEY IKM

Organisasi : DINAS PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
Periode : TAHUN 2020 (01 JANUARI 2020 S/D 30 DESEMBER 2020)
Jenis Data : RESPONDEN IKM DARI SURVEY ORGANISASI DAN SEMUA ORGANISASI DIBAWAHNYA

REKAP BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	70	46,05
2	Perempuan	82	53,95
TOTAL		152	100,00

REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	19 Tahun	1	0,66
2	20 Tahun	1	0,66
3	21 Tahun	5	3,29
4	22 Tahun	3	1,97
5	24 Tahun	1	0,66
6	25 Tahun	5	3,29
7	26 Tahun	7	4,61
8	27 Tahun	1	0,66
9	28 Tahun	3	1,97
10	29 Tahun	4	2,63
11	30 Tahun	6	3,95
12	31 Tahun	4	2,63
13	32 Tahun	2	1,32

14	33 Tahun	3	1,97
15	34 Tahun	5	3,29
16	35 Tahun	10	6,58
17	36 Tahun	6	3,95
18	37 Tahun	2	1,32
19	38 Tahun	5	3,29
20	39 Tahun	4	2,63
21	40 Tahun	11	7,24
22	41 Tahun	7	4,61
23	42 Tahun	4	2,63
24	43 Tahun	5	3,29
25	44 Tahun	7	4,61
26	45 Tahun	4	2,63
27	46 Tahun	1	0,66
28	47 Tahun	2	1,32
29	48 Tahun	2	1,32
30	49 Tahun	5	3,29
31	50 Tahun	2	1,32
32	51 Tahun	4	2,63
33	52 Tahun	1	0,66
34	53 Tahun	1	0,66
35	54 Tahun	6	3,95
36	55 Tahun	5	3,29
37	56 Tahun	3	1,97
38	57 Tahun	1	0,66
39	58 Tahun	2	1,32
40	59 Tahun	1	0,66
TOTAL		152	100,00

REKAP BERDASARKAN RENTANG UMUR

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah		0,00
2	18 s/d 27 Tahun	24	15,79
3	28 s/d 37 Tahun	45	29,61
4	38 s/d 47 Tahun	50	32,89
5	48 s/d 57 Tahun	30	19,74
6	58 Tahun Keatas	3	1,97
TOTAL		152	100,00

REKAP BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	3	1,97
2	SLTP		0,00

3	SLTA	65	42,76
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	12	7,89
5	Sarjana (S-1)	63	41,45
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	9	5,92
TOTAL		152	100,00

REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	77	50,66
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	29	19,08
4	Wiraswasta	4	2,63
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1	0,66
6	Pelajar/Mahasiswa	5	3,29
7	Tidak Bekerja	1	0,66
8	Lainya	35	23,03
9	Petani		0,00
TOTAL		152	100,00