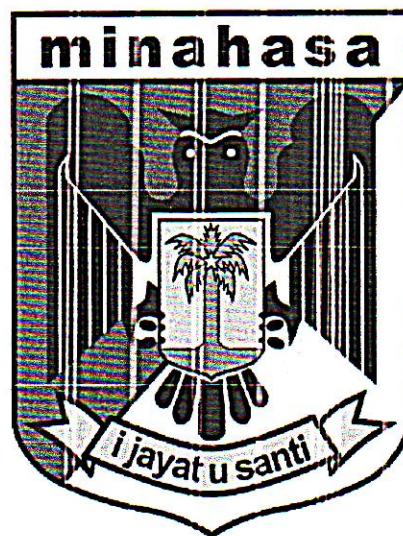


LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN MINAHASA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	1
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	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	8
ANALISIS HASIL SKM.....	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner.....	11

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 KABUPATEN MINAHASA 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 yang telah diberikan oleh DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MINAHASA.

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 KABUPATEN MINAHASA.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 KABUPATEN MINAHASA 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **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).

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 dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
1.	Persiapan	Januari 2025	7	
2.	Pengumpulan Data	Januari-Februari 2025	57	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	7	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	7	

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	34%
		PEREMPUAN	10	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	5	34%
		DIII	0	0
		SI	10	66%
		S2	0	0
3	PEKERJAAN	ASN	10	66%
		LAINNYA	5	34%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	6	40%
		LAYANAN B	5	34%
		LAINNYA	4	26%

Analisa Perhitungan :

$$SKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Responden Per Parameter}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}} \times \text{Bobot}$$

IKM UNIT PELAYANAN x 25

Penilaian :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

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

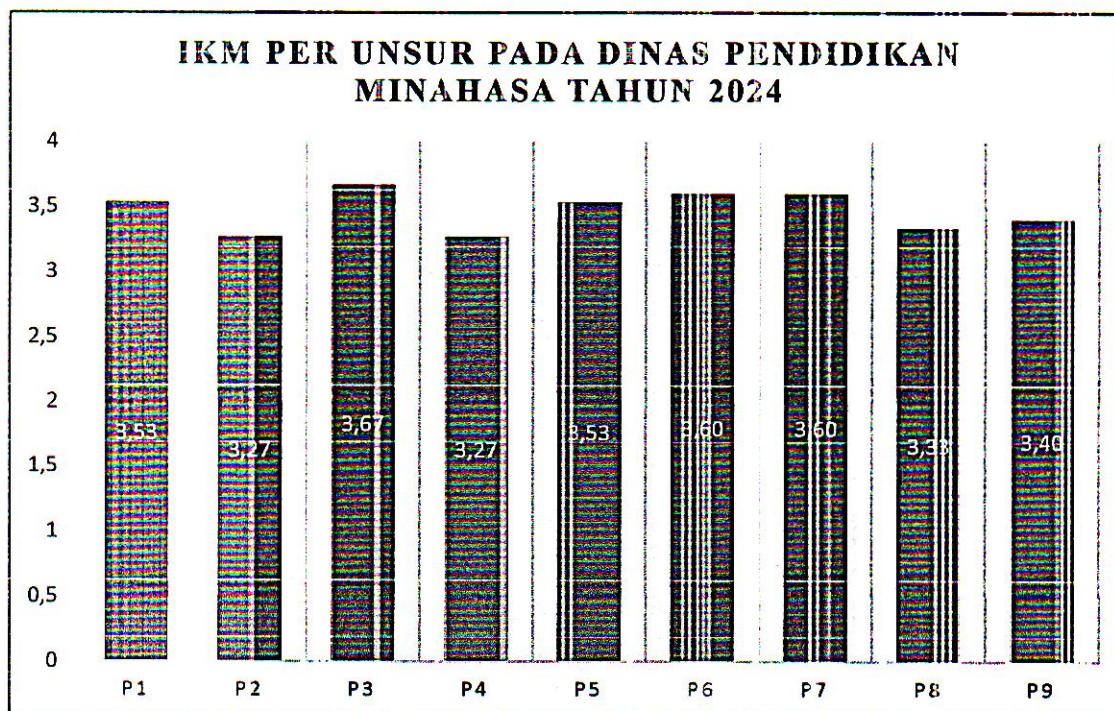
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.53	3.27	3.67	3.27	3.53	3.60	3.60	3.33	3.40
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	86,67 (B atau Baik)								

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Nomor Urut Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	3	3	4	1	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
5	4	3	4	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	3	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	3	4	3	3	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	3	4	3	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	3

15	3	3	4	3	4	4	4	3	4
16	3	3	4	1	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	4	3	4	3	3	4	3
20	4	3	4	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	4	3	4	4	3	4
22	4	3	4	4	4	4	4	3	3
23	4	4	4	3	4	3	3	4	4
24	3	3	3	3	3	4	4	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	2	3
26	4	3	4	3	3	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	4	4	4	4	4	3
30	3	3	4	3	4	4	4	3	4
Jumlah Nilai per Parameter	106	98	110	98	106	108	108	100	102
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3.533	3.267	3.667	3.267	3.533	3.600	3.600	3.333	3.400
Nilai Indeks per Parameter	0.393	0.363	0.407	0.363	0.393	0.400	0.400	0.370	0.378
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	86,67								
Kategori Penilaian Kepuasan Masyarakat	BAIK								



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 terendah yaitu 3,27. Selanjutnya sarana & prasarana yang mendapatkan nilai 3,27 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga penanganan pengaduan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kemudahan Prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,67 dari unsur layanan, dan Kompetensi serta Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,60.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Sarana dan prasarana yang digunakan perlu diperbaharui.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 5 Mei 2024. Penentuan

perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab	
		TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Umum
2	Sarana & Prasarana	Penambahan loket layanan				√	...
		Pengadaan alat penunjang pekerjaan kantor	√	√			
3	Prosedur Pelayanan	Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
		Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan				√	...

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Februari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN MINAHASA, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,67. Meskipun demikian, kinerja penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap di tingkatkan,
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana, serta prosedur layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi Kemudahan Prosedur, Kompetensi Petugas, dan Perilaku Petugas mendapatkan nilai tertinggi.

KABUPATEN MINAHASA, Maret 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN



HANSJE TOMMY WUWUNGAN, S.Pd., MM

NIP. 196611121991031014

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Identitas responden

Responden:		No.
Nama:	Pekerjaan:	
Jenis Pelayanan yang diterima:	<input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> TNI / POLRI <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> Wiraswasta / Usahawan <input type="checkbox"/> Lainnya:	
Umur:		
Jenis Kelamin:		
<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan		
Pendidikan:		
<input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA		
<input type="checkbox"/> Diploma <input type="checkbox"/> Sarjana / S1		
<input type="checkbox"/> Pascasarjana / S2		

Petunjuk:

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Sdr yang sebenar-benarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite Bapak/Ibu/Sdr dan betul-betul hanya untuk kepentingan ilmiah.
2. Cara Pengisian Kuesioner:
Bapak/Ibu/Sdr cukup memberi tanda silang (x) pada jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr.

	Jenis Pelayanan	tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	c. Sesuai d. Sangat Sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat saudara tentang layanan pengaduan, saran dan masukan?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
9.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?	a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai

Nama	Jenis pelayanan yang d	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pendapat is:	Bagaimana pendapat S	Bagaimana pendapat S	Bagaimana pendapat S
Florenchia Sweetly Turi	Berkas P3K	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai
Alvian Josua Woran, S.	Pengurusan KP4	Laki-Laki	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Rifka Agrifia Mumu	Pengurusan Gaji PPPK	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Trivena Kereh	Pemasukan Berkas PP	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
BRIGITA WOWILING	Pemasukan berkas PPI	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
Anastasia G. Manlik, S	Pemasukan Berkas P3I	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sesuai
Chindy Onsu	Berkas gaji	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Febby Mariani Sumangti	Pemasukan kelengkape	Perempuan	Sarjana/S1	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Gloria Lomban	Pemberkasan PPPK 2C	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Debora Pangerapan	Pemasukan berkas P3r	Perempuan	Sarjana/S1	ASN	Sesuai	Sangat Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
Jemmy Iapian	Baik	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sesuai	Sesuai	Sesuai	Sesuai
Yoshua wolah	Legalisir	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Rilif	Legalisir	Laki-Laki	SMA	Lainnya	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Silije kindangen	Panduan pengisian skt	Perempuan	SMA	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai
Telly Limpele	SKP	Perempuan	SMA	ASN	Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	Tidak Sesuai	Sesuai

