

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025 SEMESTER I



**DINAS PENDIDIKAN
KAB. KOTAWARINGIN TIMUR
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I PENDAHULUAN	1
• Latar Belakang	1
• Maksud dan Tujuan	2
• Sasaran	2
• Ruang Lingkup	2
• Manfaat	3
BAB II Gambaran Umum	4
• Pengertian SKM	4
• Unsur SKM	4
• Metodologi & Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM	4
BAB III Hasil SKM	5
• Profil dan Karakteristik Responden	5
• Hasil SKM	5
• Saran Perbaikan dari Responden	5
• Tindak Lanjut Hasil SKM	5
BAB IV Kesimpulan	6
• Kesimpulan	6

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin dapat menyelesaikan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025.

Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 kami susun dengan maksimal dan telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025 khususnya yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur. Untuk itu kami menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam hal ini.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan. Oleh karena itu dengan tangan terbuka kami menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki Survey Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2025.

Akhir kata kami berharap semoga Survey Kepuasan Masyarakat yang telah kami lakukan ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Sampit, 11 Juli 2025
Kepala Dinas Pendidikan,


MUHAMMAD IRFANSYAH, S.H., M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 197103171993111001

BAB I

PENDAHULUAN

- **Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan Publik harus dituntut pula untuk dilakukan secara prima dan maksimal, agar tidak ada lagi keluhan atau kendala yang dialami oleh pemohon informasi atau publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bentuk indikator umpan balik /respon dari pengguna layanan yang diberikan bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran yang dilakukan secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Publik. Seluruh Unit pelayanan instansi pemerintah, baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat diwajibkan untuk melakukan survey kepuasan masyarakat dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan metode angka.

- Dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah No. 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik.

- **Maksud Dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

- **Sasaran**

1. kinerja penyelenggara pelayanan Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

- **Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

- **Manfaat**

1. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan;
6. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggaraan pelayanan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

- **Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

- **Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)**

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- **Metodologi dan Tahap-Tahap Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggung jawabkan, yaitu secara online dengan mengisi link di web <https://disdik.kotimkab.go.id>

Tetapi pada semester I ini ternyata Survey yang dilaksanakan secara online melalui WEB tidak maksimal / kurang ada yang memanfaatkannya, sehingga Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara manual .

BAB III
Hasil SKM

• **Profil dan Karakteristik Responden**

Adapun profil dan karakteristik responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2025 yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu masyarakat/publik yang datang dan berhubungan langsung dengan petugas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur.

• **Hasil SKM**

Berdasarkan hasil Survey kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada rentang waktu 01 Mei s/d 30 Juni 2025, ada sebanyak 20 responden mengisi survey yang dilakukan secara manual dengan hasil SKM adalah **88,05 (Sangat Baik)**.

• **Saran Perbaikan dari Responden**

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang petugas pelayanan, aspek pelayanan dan tindak lanjut yang harus terus dimaksimalkan.

• **Tindak Lanjut Hasil SKM**

Berdasarkan hasil SKM yang telah kami lakukan, maka Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Legalisir Ijazah SD, SMP, Paket serta Rekomendasi Pindah Sekolah serta Pelayanan konsultasi Dana BOS yang akan dibahas oleh pihak terkait dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur kedepan.

Rencana Tindak Lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan Sosialisasi		v	v		
2	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi Pelayanan		v		v	
3	Perilaku Petugas	Pelatihan terkait service excellent		v			

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

- **Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik yang berasal dari kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Maksud dan tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasaran dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi: 1). Persyaratan, 2). Prosedur, 3). Waktu pelayanan, 4). Biaya/Tarif, 5). Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 6). Kompetensi Pelaksana, 7). Perilaku Pelaksana, 8). Maklumat, 9). Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Manfaat dari dilaksanakannya SKM ini adalah untuk mengetahui **kelemahan/kekurangan** dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik ini antara lain: 1). Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan; 2). Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; 3). Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik; 4). Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan; 5). Mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan;

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut: 1). Menyusun instrumen survei; 2). Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; 3). Menentukan responden; 4). Melaksanakan survei; 5). Mengolah hasil survei; 6). Menyajikan dan melaporkan hasil.

Responden Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2024 yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur yaitu masyarakat yang datang langsung untuk meminta layanan apapun kepada petugas pelayan publik Dinas Pendidikan dengan hasil SKM adalah **88,05 (Sangat Baik)**.

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan secara manual, ternyata responden lebih banyak menyoroti tentang aspek pelayanan khususnya saat ini yang berkenaan dengan Legalisir Ijazah SD, SMP dan Paket serta Rekomendasi Pindah Sekolah. Untuk itu, Dinas Pendidikan Kabupaten Kotawaringin Timur akan menganalisa segala keluhan yang disampaikan oleh responden yang kemudian akan dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan pelaksanaan kegiatan.

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2024 SEMESTER II

NILAI IKM :

88,05

MUTU PELAYANAN :
A
KINERJA PELAYANAN :
SANGAT BAIK

JENIS / NAMA LAYANAN :		
RESPONDEN		
JUMLAH : 20 ORANG JENIS KELAMIN : L = 7 ORANG ; P = 13 ORANG		
USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 18 :	SD / MI :	PNS :
19- 25 :	SMP / MTs :	TNI / POLRI :
26 – 35 th : 7	SMA / K / MA : 12	Peg. Swasta :
36 – 45 th : 11	D -1 / D-3 :	Wiraswasta/usahawan :
46 – 55 th : 2	D-4 / S-1 : 8	Pelajar/Mahasiswa :
≤ 56 th :	≤ S-2 :	Lainnya :

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN ;
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYANAN PUBLIK KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI
MASYARAKAT

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	
3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
6	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
10	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
11	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	4	4	4	3	3	3	4	
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
17	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
18	4	4	3	4	3	4	3	3	3	
19	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
Σ Nilai /Unsur	65	73	69	80	69	67	72	66	73	
NRR / Unsur	3,25	3,65	3,45	4,00	3,45	3,35	3,60	3,30	3,65	
NRR tertbg/ Unsur	0,361	0,406	0,383	0,444	0,383	0,372	0,400	0,367	0,406	3,522
IKM Unit Pelayanan										88,05

- Keterangan :
- U1 s.d U9 : Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR : Nilai Rata-rata
 - IKM : IndeksKepuasan Masyarakat
 - *) : Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
 - NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR : NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN : 88,05

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,25
U2	Prosedur	3,65
U3	Waktu pelayanan	3,45
U4	Biaya/tarif	4,00
U5	Produk layanan	3,45
U6	Kompetensi pelaksanaan	3,35
U7	Perilaku pelaksana	3,60
U8	Maklumat Pelayanan	3,30
U9	Penangan Pengaduan	3,65

Mutu Pelayanan :

A (sangat baik)	: 81,26 – 100,00
B (baik)	: 62,51 – 81,25
C (Kurang baik)	: 43,76 – 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 43,75