



**DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BALANGAN**

**2021**

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN  
**DINAS PENDIDIKAN**  
Jl. Jend. A. Yani Km. 2,5 Paritngin Telo, (0526) 3028 92

PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN  
**DINAS PENDIDIKAN**  
KABUPATEN BALANGAN

## **LAPORAN** **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN KABUPATEN  
BALANGAN**



Jl. A. Yani Km. 2,5 Desa Margo Mulyo



[disdikbud.balangankab.go.id](http://disdikbud.balangankab.go.id)



0826-2929521



[disdikbud@balangankab.go.id](mailto:disdikbud@balangankab.go.id)



**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TAHUN 2021**

**PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jalan. Jend. A. Yani Km.2,5 Kel. Batu Piring, Kec. Paringin Selatan Telp (0526) 2929521

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

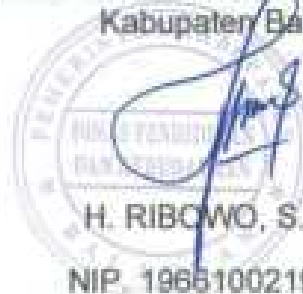
Laporan ini disusun sebagai bentuk upaya perbaikan pelayanan yang dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survei kepuasan masyarakat Tahun 2021 sebagai acuan dan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas Pelayanan Publik menuju pelayanan prima, meningkatkan akuntabilitas dan dapat mewujudkan kepercayaan masyarakat kepada kinerja Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya dan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan pada khususnya.

Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan survei sampai dengan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Paringin, Desember 2021

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kabupaten Balangan,

The image shows a circular official stamp of the Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan. Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the stamp, the name and NIP of the official are printed.

H. RIBOWO, S.Pd, M.AP

NIP. 196610021990011002

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## A. LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat bentuk tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan publik untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Program ini diselenggarakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan metode dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Metode pengukuran sebelumnya, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## B. MAKSUD DAN TUJUAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dimaksudkan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik sehingga memenuhi harapan masyarakat, khususnya pada bidang pelayanan Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

Sedangkan tujuan dari pelaksanaan survei ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan sebagai unit instansi pemerintah dari waktu ke waktu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## C. PENGERTIAN UMUM

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. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **D. SASARAN**

Sasaran yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Mengetahui dan mengevaluasi tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat meningkatkan pelayanan.
2. Mendorong tumbuhnya inovasi untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan kepada aparatur dan masyarakat dapat dilaksanakan lebih berdaya guna dan berhasil guna; dan
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta aparatur dan masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **E. RUANG LINGKUP**

Berdasarkan sasaran yang tersebut di atas, maka unsur pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam penyelenggaraan survei ini ada 9 (sembilan) unsur, yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

#### **F. MANFAAT**

Hasil dari pelaksanaan survei ini nantinya diharapkan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dapat mengambil manfaat berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan;
5. Mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik di lingkungannya bagi aparatur.

## G. UNSUR PELAYANAN

Indikator/tolok ukur dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik ini ada 9 (sembilan) Unsur, yaitu:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **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 Layanan**, 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**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana**, adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dalam mencapai terselenggaranya pelayanan.

## H. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

### 1. Persiapan

Persiapan meliputi penetapan pelaksanaan yang dilakukan oleh tim, penyiapan bahan berupa kuesioner serta alat yang digunakan, penetapan responden dan jumlah responden sebanyak 100 orang mulai Januari 2021 sampai dengan Desember 2021.

### 2. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan Pengumpulan Data meliputi pengumpulan data terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan, melakukan pendampingan pengisian kuesioner dihipun guna pengelolaan data.

### 3. Pengolahan Data

Pengolahan Data Meliputi Metode dengan cara responden pengguna pelayanan sejumlah 100 orang diberikan blanko isian kuesioner yang berisi 9 unsur penilaian. Selanjutnya setiap unsur dijumlah kumulatif dan dibagi dalam rangka rata-rata, hasil dari penilaian masyarakat / ASN dikategorikan dalam penilaian kinerja unit pelayanan. Hasil penilaian pada setiap unsur survei kepuasan masyarakat, khususnya unsur keempat yaitu biaya/tarif adalah puas atau tidak puas, kriteria puas dalam hal ini berarti tidak dipungut atau tidak ada tarif pelayanan dan kriteria tidak puas berarti di pungut biaya.

## I. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap data hasil survey ini, disimpulkan bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan Pemerintah Daerah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebesar 86,05 dan berada pada kategori Sangat Baik.

### 2. Rekomendasi

Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab Petugas, keramahan, sopan santun melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja dalam rangka memberikan pelayanan yang prima.

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan dan kecepatan pelayanan kepada pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :

- Memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
- Memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.

Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk meningkatkan prestasinya di masa yang akan datang serta mempertimbangkan untuk memberikan *reward*/penghargaan kepada unit pelayanan yang sudah melaksanakan pelayanan dengan sangat baik.

**PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (ASN) PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**TAHUN 2021**

**PERIODE : ( JANUARI S/D DESEMBER 2021 )**

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
8	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
10	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
16	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
18	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
21	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
22	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
23	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
24	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
25	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
26	4	3	3	4	4	4	4	3	4	



NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
28	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
29	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
30	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
31	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
32	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
33	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
35	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
36	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
37	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
38	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
39	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
40	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
41	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
42	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
43	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
44	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
46	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
47	3	4	3	4	3	4	4	2	4	
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
50	4	4	2	4	3	3	3	2	4	
51	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
53	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
55	3	3	2	4	2	3	3	2	4	
56	3	3	2	4	4	3	3	2	4	
57	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
58	4	4	3	4	3	3	3	2	4	
59	4	3	3	4	4	3	4	2	4	

NO RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
62	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
63	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
64	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
65	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
71	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
72	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
73	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
74	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
75	3	3	4	4	4	3	4	3	4	
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
78	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
79	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
80	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
82	3	3	4	4	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
84	4	3	3	4	3	3	4	3	4	
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
88	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
89	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
90	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
91	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
92	4	3	3	4	4	4	4	4	4	

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
93	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
95	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
96	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
97	3	4	3	4	3	3	3	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
99	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Jth Nilai Per Unsur	332	340	322	400	338	332	338	327	400	
NRR/Unsur	3,32	3,40	3,22	4,00	3,38	3,32	3,38	3,27	4,00	
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,35	0,44	0,37	0,37	0,37	0,36	0,44	3,4
IKM UNIT PELAYANAN : 3,4 X 25 = 86,05										

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	Persyaratan	0,37
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,37
U3	Waktu Penyelesaian	0,35
U4	Biaya/Tarif	0,44
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	0,37
U6	Kompetensi pelaksana	0,37
U7	Perilaku pelaksana	0,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,36
U9	Sarana dan Prasarana	0,44

Mutu Pelayanan	
A (Sangat Baik)	: 81,25 – 100
B (Baik)	: 62,51 – 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,75 – 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 43,75

NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KETERANGAN
RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	

Keterangan :

IKM UNIT PELAYANAN : 86,04

- U1 - U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang Per Unsur : NRR per unsur x 0,11

Jawaban	Nilai
A	1
B	2
C	3
D	4

Paringin, Desember 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



H. RIBOWO, S.Pd, M.A.P

NIP.19661902 199001 1 002