



PEMERINTAH KABUPATEN KATINGAN

**DINAS PENDIDIKAN**

Komplek Perkantoran Pemda Km 4 Kereng Humbang

Telp. ( 0536 ) 4043566 Fax. 4043565 Kode Pos 74411

Website : [www.disdik.katingankab.go.id](http://www.disdik.katingankab.go.id) E-mail : [disdik@katingankab.go.id](mailto:disdik@katingankab.go.id)

**KASONGAN**



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



**DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2025**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	3
1.1 Latar Belakang .....	3
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan.....	4
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	9
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Realisasi Tindak Lanjut .....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	15
<b>LAMPIRAN</b> .....	15
1. Publikasi Survey.....	15
2. Kuesioner.....	16
3. Hasil Pengolahan Data .....	18
4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	21
5. Poster IKM.....	23
6. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	24

# **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 mengamankan 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 sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Katingan, 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 administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan.

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 Katingan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

#### **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 Katingan 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	2
2.	Pengumpulan Data	19 Juni - 7 November	141
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	10 - 13 November	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	14 - 17 November	2

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan adalah sebanyak 373 orang per tahun selama dua tahun. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 385 orang.

Tabel Krejcie and Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 385 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	126	32,73%
		PEREMPUAN	259	67,27%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0,26%
		SLTP	3	0,78%
		SLTA	22	5,71%
		DIII	0	0,00%
		S1	347	90,13%
		S2	10	2,60%
		Lainnya	1	0,26%
3	PEKERJAAN	PNS	200	51,95%
		PPPK	156	40,52%
		TNI/POLRI	0	0,00%
		Swasta	5	1,30%
		Wirausaha	1	0,26%
		Pelajar/Mahasiswa	3	0,78%
		Freelancer	0	0,00%
		Petani/Nelayan	0	0,00%
		Ibu Rumah Tangga	7	1,82%
		Perangkat Desa	0	0,00%
		Pensiunan	0	0,00%
		Tidak Bekerja	1	0,26%
		Lainnya	12	3,12%
4	JENIS LAYANAN	Sekretariat Umum, Kepegawaian dan Keuangan)	55	14,29%
		Bidang SMP/ sederajat	88	22,86%
		Bidang Ketenagaan	16	4,16%
		Bidang SD/ Sederajat	205	53,25%
		Bidang PAUD dan Pendidikan Non Formal	21	5,45%

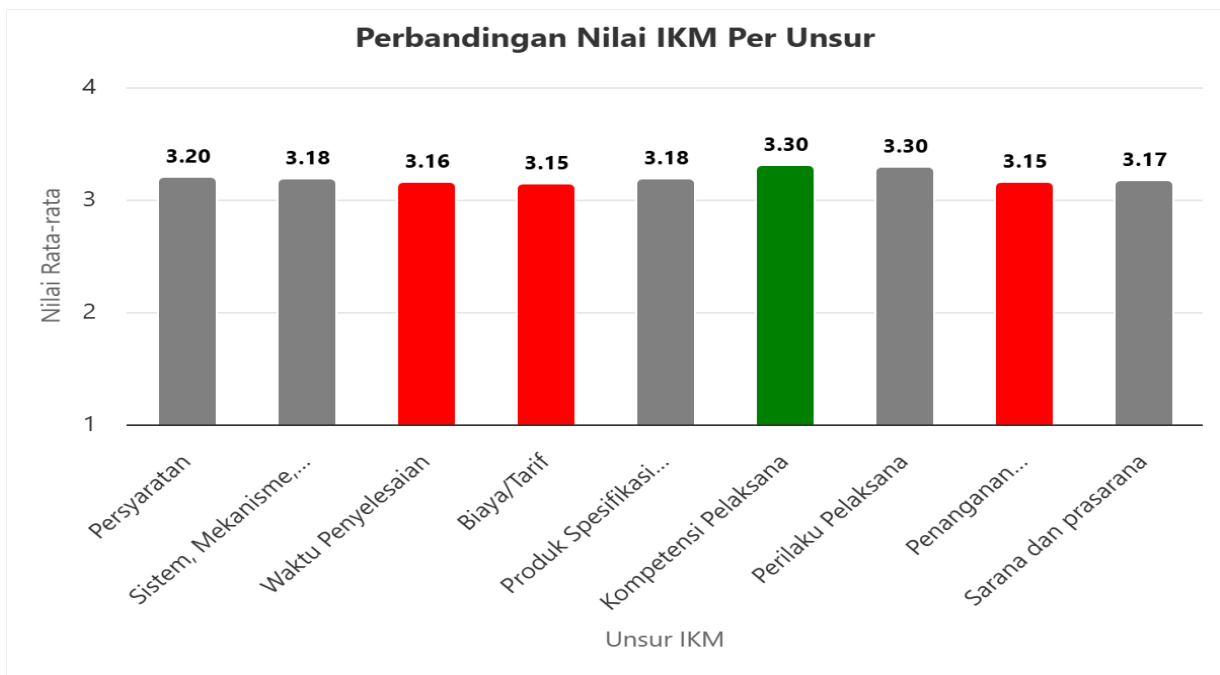
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	1232	1226	1217	1212	1225	1271	1269	1213	1221
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>79,88 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## 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 3.16. Selanjutnya Biaya/Tarif yang mendapatkan nilai 3.15 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3.15.
- 2 Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3.30, Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3.30, serta Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3.20.

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 :

- Semoga ke depannya, administrasinya lebih cepat, lebih ringkas.
- Berikan informasi yang akurat.
- Pelayanan yang terintegrasi dari atasan kebawahan sangat diharapkan.
- Sederhanakan Proses Pengajuan: Kurangi persyaratan dan langkah-langkah pengajuan cuti agar lebih efisien.
- Lebih tingkatkan lagi untuk sarana dan prasarana nya, kemudian lebih ditingkatkan lagi untuk sistem pelayanan nya.

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.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 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 bersama Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan. 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 :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggung Jawab
1	<b>Penanganan Pengaduan</b>	1. Monitoring dan evaluasi Dinas Pendidikan sebagai bahan pertimbangan.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		2. Memastikan setiap pengaduan mendapatkan feedback penyelesaian.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	<b>Waktu Pelayanan</b>	1. Monitoring dan evaluasi pelayanan tepat waktu				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	<b>Biaya/Tarif</b>	1. Monitoring dan evaluasi untuk memastikan bahwa seluruh layanan di unit kerja tidak memungut biaya, sesuai dengan ketentuan bahwa layanan bersifat gratis dan bebas pungutan.				√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

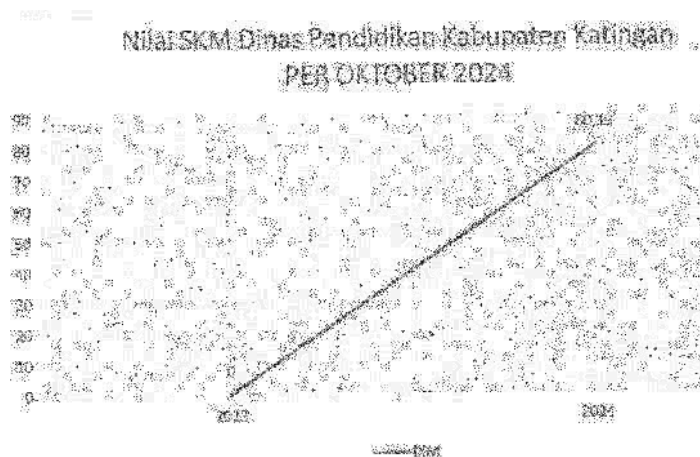
### 4.3 Realisasi Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dilaksanakan (Sudah/Belum)	Bukti Fisik (Dokumen) yang Diperlukan	Dokumentasi Kegiatan	Hambatan/Penghambat
1	1.1 Membuat layanan pengaduan secara online melalui link	belum	Membuat layanan pengaduan secara online melalui alamat link yang dapat diakses pengguna layanan	-	-
	1.2 Penanganan pengaduan dan tindak lanjut	belum	Identifikasi permasalahan, saran dan kritik oleh pengguna layanan	-	-
	1.3 layanan pengaduan, saran dan kritik sebagai wadah untuk melakukan penjelasan, jawaban, dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari masyarakat	belum	Mengevaluasi permasalahan, saran dan kritik dari pengguna layanan	-	-
2	2.1 Mengevaluasi kemampuan SDM dalam menyelesaikan pelayanan	belum	Identifikasi cara pelayanan sehingga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan	-	-
	2.2 Membuat pelayanan secara online melalui link	belum	Pelayanan secara online sehingga pengguna layanan dari yang berasal dari jauh dapat terjangkau, cepat dan tepat dalam pelayanan	-	-
3	3.1 Memperbarui informasi biaya/tarif layanan di papan pengumuman bahwa tidak ada pungutan biaya/tarif	belum	menginformasikan melalui papan pengumuman dan online melalui link	-	-

#### 4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Penurunan nilai IKM dari 80,19 pada tahun 2024 menjadi 79,88 pada tahun 2025 terjadi bukan karena penurunan kualitas layanan, tetapi karena adanya perluasan cakupan survei dan peningkatan jumlah responden. Pada Tahun 2024 Survei SKM hanya dilakukan pada pelayanan di bidang Sekretariat, sedangkan pada Tahun 2025, Survei diperluas hingga mencakup semua bidang di Dinas Pendidikan.

## **BAB V**

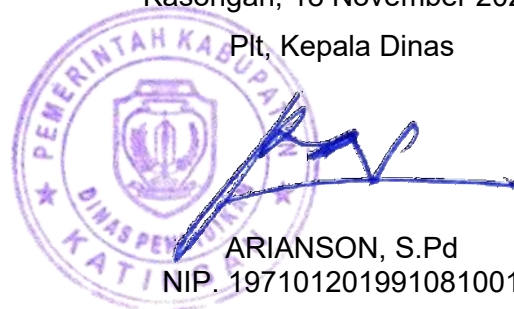
### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 79.88. Nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan yang merupakan hasil yang kuat untuk layanan publik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penanganan Pengaduan, Pelayanan, dan Biaya/Tarif.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Persyaratan
- Pelaksanaan tugas SKM Periode 2025 telah berhasil mengukur kepuasan secara efektif dan memberikan data yang jelas untuk perbaikan. Rencana tindak lanjut selanjutnya harus mempertahankan unsur-unsur dengan nilai 3.30 sambil memfokuskan semua sumber daya untuk perbaikan mendesak pada unsur-unsur bernilai 3.15 dan 3.16.

Kasongan, 18 November 2025

Plt, Kepala Dinas



ARIANSON, S.Pd

NIP. 197101201991081001

## LAMPIRAN

### 1. Publikasi Survey

**DALAM RANGKA  
HUT KATINGAN KE-23 TH**

DINAS PENDIDIKAN MEMBAGIKAN  
KUPON DOORPRIZE DENGAN SYARAT  
MENGISI SALAH SATU BARCODE  
SURVEI DENGAN MENUNJUKAN  
HASIL PENGISIAN SURVEI

SURVEI PELAYANAN DISDIK   SURVEI GEMAR MEMBACA   SURVEI PENILAIAN INTEGRITAS

DOORPRIZE DIUNDI PADA  
TANGGAL 21 JULI 2025 PUKUL 19.00 WIB  
DAN LIVE DI FACEBOOK Dinas Pendidikan Katingan  
**HADIAH MENARIK**  
**SEMOGA ANDA BERUNTUNG**

**ARIANSON, S.Pd**  
Plt. Kepala Dinas Pendidikan

## 2. Kuesioner

Identitas      **Survey**      Saran      Selesai

1. Bagaimana penilaian Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai     Tidak Sesuai     Sesuai     Sangat Sesuai

2. Bagaimana penilaian Anda tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Tidak     Tidak Mudah     Mudah     Sangat

[Sebelumnya](#)    [Selanjutnya](#)

3. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai     Tidak Sesuai     Sesuai     Sangat Sesuai

4. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat Tidak Sesuai     Tidak sesuai     Sesuai     Sangat Sesuai

[Sebelumnya](#)    [Selanjutnya](#)

5. Bagaimana penilaian Anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?



Sangat Tidak Sesuai



Tidak Sesuai



Sesuai



Sangat Sesuai

6. Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

7. Bagaimana penilaian Anda terhadap perilaku petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

8. Bagaimana penilaian Anda mengenai ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

9. Bagaimana penilaian Anda terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit pelayanan ?



Sangat Tidak Baik



Tidak Baik



Baik



Sangat Baik

Sebelumnya

Selanjutnya

### 3. Hasil Olah Data SKM

#### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan  
 JENIS LAYANAN : Sekretariat Umum, Kepegawaian dan Keuangan)  
 Bidang SMP/ sederajat  
 Bidang Ketenagaan  
 Bidang SD/ Sederajat  
 Bidang PAUD dan Pendidikan Non Formal

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	4	3	4	4	4	4	3	4
3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	3	4	3	3	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	4	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	3	3	4	4	3	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	4	4	3	4
25	3	3	3	3	3	4	4	3	3
26	3	3	3	3	3	4	4	3	4
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	4	3	4	3	4
30	4	3	4	3	4	4	4	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	3	4	3	4	4	3	4
34	3	4	3	3	3	4	4	4	3
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	4	3	3	3

38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	4	3	3	3	3	4	4	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	4	3	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	3	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	3	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	4	4	3
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3
54	3	3	3	3	3	3	4	4	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	4	4	3	4	4	4	4	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	4	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	3	3	4	4	4	4
73	3	3	4	3	4	4	4	4	3
74	3	3	3	3	3	4	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	4	3	4	4	3	4	3
77	3	3	4	3	4	4	4	3	4
78	4	4	4	3	3	4	4	4	4
79	4	3	3	2	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	4	4	4	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	4	4	4	3	4	4	4	4	4
84	3	3	4	3	3	4	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	4
93	4	3	3	3	3	3	4	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	2	3	2	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	4	3	4	4	4	4	3	3
101	3	2	3	3	2	3	3	3	3
102	3	2	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	4	4	3	3	4	3	3
105	4	4	4	4	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	2	3	2	3	3	2	3
129	3	3	3	3	3	4	4	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3

136	3	3	3	3	3	3	3	4	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	4	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	4	4	4	4	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	3	4	3	3	4	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	4	4	3	4	4	4	4	4
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	2	2	2	2	2	2	2	2
152	3	3	3	3	3	3	4	3	3
153	4	3	3	4	3	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	3	3	3	3	3	3	3	3
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	3	3	3	3	3	3	3
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3
165	4	3	3	3	3	3	4	4	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3
170	3	2	2	3	2	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3
173	4	4	3	3	3	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	3
175	3	3	3	3	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3				

185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
189	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
198	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
200	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
203	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
204	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
207	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
208	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
209	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
215	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
216	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
217	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
221	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
227	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
228	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
230	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
242	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
246	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
247	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
248	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
250	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
251	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
252	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
253	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
254	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
257	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
259	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
261	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
262	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
264	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
265	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
266	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
267	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
268	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
270	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3
271	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
274	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
278	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
280	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
281	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
282	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3

283	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3
284	3	3	3	1	1	3	3	1	2	2
285	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
286	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
287	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
288	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
289	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
290	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
293	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
296	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
300	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
301	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
303	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
304	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
305	3	2	4	3	3	2	2	2	2	2
306	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
307	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
308	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
309	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
311	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
312	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
313	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
314	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
315	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
316	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
317	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
318	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
319	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
320	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
321	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
322	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
323	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
327	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
329	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
330	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
331	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

332	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
334	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
335	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
337	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
338	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
340	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
343	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
344	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
345	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
346	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
347	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
348	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
349	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
350	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
351	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
352	3	3	3	3						

381	3	4	3	3	3	3	3	3	3
382	3	3	3	3	3	3	3	3	3
383	3	3	3	3	3	3	3	3	3
384	3	4	3	3	3	4	3	4	3
385	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Nilai /Unsur	1232	1228	1217	1212	1225	1271	1269	1213	1221
NRR /Pertanyaan	3,2	3,184	3,161	3,148	3,182	3,301	3,296	3,151	3,171
NRR /Pertanyaan	0,355	0,353	0,351	0,349	0,353	0,366	0,366	0,35	0,352
Kategori Per	B	B	B	B	B	B	B	B	B
								*)	**)
<b>IKM Unit Pelayanan</b>								<b>3,195</b>	<b>79,875</b>

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Ur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Ur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimb = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,2
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18
U3	Waktu Penyelesaian	3,16
U4	Biaya/Tarif	3,15
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3
U7	Perilaku Pelaksana	3,3
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,15
U9	Sarana dan prasarana	3,17

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>79,88</b>
-----------------------------	--------------

**MUTU PELAYANAN : Baik**

**Mutu Pelayanan :**

<b>A (Sangat Baik)</b>	: 88,31 - 100,00	<b>C (Kurang Baik)</b>	: 65,00 - 76,60
<b>B (Baik)</b>	: 76,61 - 88,30	<b>D (Sangat Baik)</b>	: 25,00 - 64,99

**% JAWABAN**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	2,34	2,34	0	4,68	2,34	0	0	2,34
Kurang Baik	7,01	39,74	23,38	21,04	23,38	11,69	9,35	18,7
Baik	698,96	647,53	708,31	710,65	682,6	605,45	614,81	720
Sangat Baik	191,69	210,39	168,31	163,64	191,69	282,86	275,84	158,96
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778
-----------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

**JUMLAH JAWABAN**

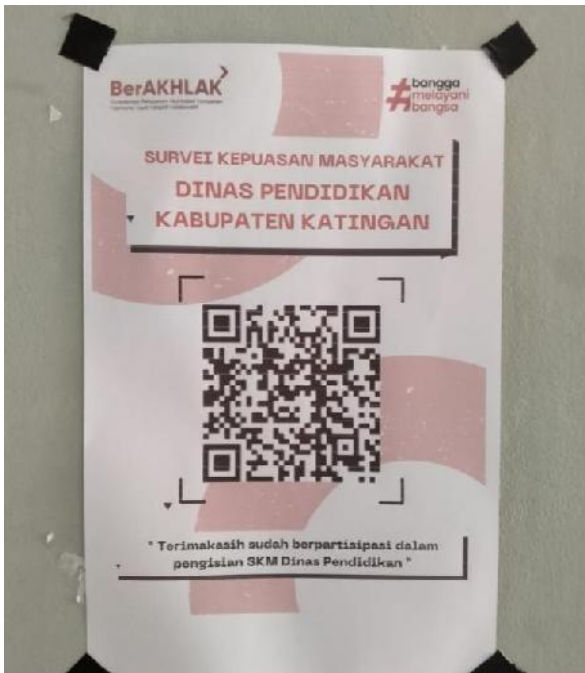
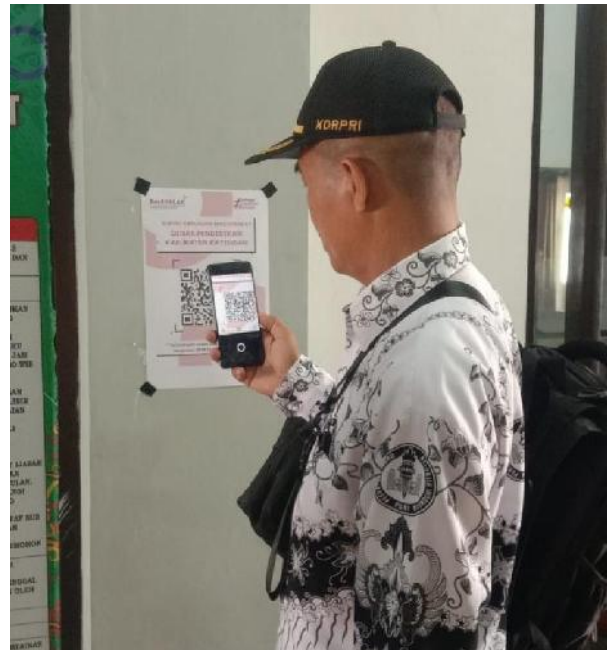
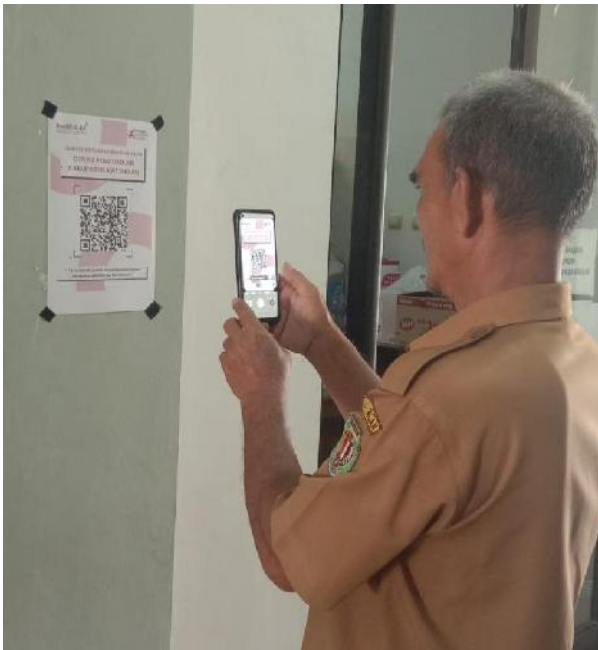
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Baik	1	1	0	2	1	0	0	1
Kurang Baik	3	17	10	9	10	5	4	8

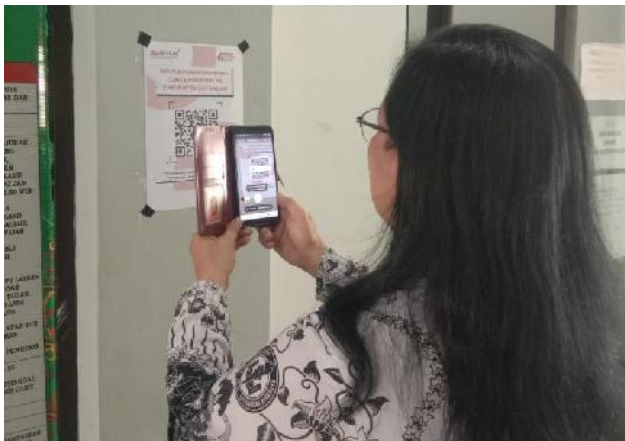
Baik	299	277	303	304	292	259	263	308
Sangat Baik	82	90	72	70	82	121	118	68
Total Responden	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778	42,777778

**URUTAN PERINGKAT**

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U6	Kompetensi Pelaksana	3,3
U7	Perilaku Pelaksana	3,3
U1	Persyaratan	3,2
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,18
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18
U9	Sarana dan prasarana	3,17
U3	Waktu Penyelesaian	3,16
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,15
U4	Biaya/Tarif	3,15

#### 4. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





5. Poster IKM



## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN

**Tahun : 2025**

**RESPONDEN**

Jumlah: 385 Orang      Jenis Kelamin: L=126 P=259

**NILAI IKM**

**79.88**

UNSUR PELAYANAN	NILAI
Persyaratan	3.20
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.18
Waktu Penyelesaian	3.16
Biaya/Tarif	3.15
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.18
Kompetensi Pelaksana	3.30
Perilaku Pelaksana	3.30
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.15
Sarana dan prasarana	3.17

**PERIODE SURVEI: 2025**

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
PENILAIAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN**

**Pit. KEPALA DINAS  
KABUPATEN KATINGAN,**

**ARIANSON, S.Pd.SD**



**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan, Menumbuhkan Kompetensi,  
Komitmen, Loyalitas, Adaptif, Kolaborasi



**bangga  
melayani  
bangsa**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2024**



**DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN KATINGAN  
TAHUN 2024**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam 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 merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

**BAB II**  
**DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	1323	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1291	C
3	Waktu Penyelesaian	1242	C
4	Biaya/Tarif	1672	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	1294	C
6	Kompetensi Pelaksana	1315	B
7	Perilaku Pelaksana	1325	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1261	C
9	Sarana dan Prasarana	1500	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 3 : Pengaduan	1.1 Membuat layanan pengaduan secara				√	Subbagian Umum dan

	layanan	online melalui link					<b>Kepegawaian</b>
		1.2 Pengananganan pengaduan dan tindak lanjut				√	<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
		1.3 Layanan pengaduan saran, dan kritik sebagai wadah untuk melakukan penjelasan, jawaban dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari Masyarakat				√	<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
2	Unsur 8 : Sarana dan Prasarana	2.1 Mengevaluasi Sarana dan Prasarana yang ada				√	<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
3	Unsur 3 : Jangka waktu	3.1 Mengevaluasi kemampuan SDM dalam meyelesaikan pelayanan				√	<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>
		3.2 Membuat pelayanan secara online melalui link				√	<b>Subbagian Umum dan Kepegawaian</b>

### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Dilaksanakan (Sudah/Belum)	Bukti Fisik (Dokumen) yang Diperlukan	Dokumentasi Kegiatan	Hambatan/Penghambat
1	1.1 Membuat layanan pengaduan secara online melalui link	belum	Membuat layanan pengaduan secara online melalui alamat link yang dapat diakses pengguna layanan	-	-
	1.2 Penanganan pengaduan dan tindak lanjut	belum	Identifikasi permasalahan, saran dan kritik oleh pengguna layanan	-	-
	1.3 layanan pengaduan, saran dan kritik sebagai wadah untuk melakukan penjelasan, jawaban, dan klarifikasi yang layak atas keluhan dari masyarakat	belum	Mengevaluasi permasalahan, saran dan kritik dari pengguna layanan	-	-
2	2.1 Mengevaluasi sarana dan prasarana yang ada	belum	Evaluasi sarana dan prasarana yang ada		
3	2.1 Mengevaluasi kemampuan SDM dalam menyelesaikan pelayanan	belum	Identifikasi cara pelayanan sehingga terjadinya keterlambatan dalam pelayanan	-	-
	2.2 Membuat pelayanan secara online melalui link	belum	Pelayanan secara online sehingga pengguna layanan dari yang berasal dari jauh dapat terjangkau, cepat dan tepat dalam pelayanan	-	-

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan belum sampai pada tahap tindak lanjut dikarenakan survei kepuasan masyarakat baru dilaksanakan pada tahun 2024, sehingga tidak ada pembandingan yang mengakibatkan rencana tindak lanjut sebesar 0% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut  $\times$  100%).
2. Penambahan sarana dan prasarana disediakan pada loket pelayanan secara khusus agar tidak bercampur dengan ruangan sekretariat.

Kasongan, Nopember 2024

Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan



FERISO, SE  
NIP. 19650616 199293 1 003



KEPUTUSAN SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN KATINGAN  
NOMOR : 000.8.3.4/2222.b/DISDIK-1/2025

TENTANG

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN,

- Menimbang : a. bahwa untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan, perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala;
- b. bahwa untuk mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan, perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b di atas, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Katingan, Kabupaten Seruyan, Kabupaten Sukamara, Kabupaten Lamandau, Kabupaten Gunung Mas, Kabupaten Pulang Pisau, Kabupaten Murung Raya, dan Kabupaten Barito Timur di Provinsi Kalimantan Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 18, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4180);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6801);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Katingan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Katingan (Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Tahun 2022 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Katingan Nomor 76);

Memperhatikan: Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN TENTANG TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN.

KESATU : Menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Tim Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas:

- a. Merencanakan dan mempersiapkan penyelenggaraan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan;
- b. Melaksanakan survei sesuai dengan rencana yang telah disusun;

- c. Menginformasikan kepada responden mengenai tujuan dan manfaat survei, serta mengarahkan responden untuk mengisi kuesioner melalui aplikasi e-SKM;
- d. Menganalisis data untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan;
- e. Merumuskan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- f. Menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan.

KETIGA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Katingan melalui DPA Dinas Pendidikan Kabupaten Katingan Tahun Anggaran 2025;

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Kasongan  
pada tanggal, 17 Oktober 2025

Plt.KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN KATINGAN,



ARIANSON, S.Pd  
Pembina Tingkat I (IV/b)  
NIP. 197101201991081001


Tembusan :

1. Bupati Katingan di Kasongan;
2. Wakil Bupati Katingan di Kasongan;
3. Sekretaris Daerah Kabupaten Katingan di Kasongan:  
u.p. Kepala Bagian Hukum;
4. Inspektur Kabupaten Katingan di Kasongan.

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN KEPALA DINAS KABUPATEN  
 KATINGAN  
 NOMOR:000.8.3.4/2222.b/DISDIK-1/2025  
 TENTANG  
 TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN  
 KATINGAN

SUSUNAN KEANGGOTAAN TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
 PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KATINGAN

NO	NAMA/PANGKAT/GOLONGAN/ NIP/JABATAN POKOK	JABATAN DALAM TIM
1.	Kepala Dinas Pendidikan	Pengarah
2.	Sekretaris	Ketua
3.	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	M. Suprandy, S.Pd Penata Tingkat I (III/d) NIP 198710052010011001	Anggota
5.	Mayyoke Yulia Natalina, S.E Penata Tingkat I (III/d) NIP 198210222012122001	Anggota
6.	Khoriatul Azizah, S.Pd. Penata (III/c) NIP 1989112120142004	Anggota
7.	Yosnarika, S.Pd Penata (III/c) NIP 198907262014022003	Anggota
8.	Maryuliati, S.Pd. Penata (III/c) NIP 197903022006042009	Anggota
9.	Kalineka Tambang Penata Muda (III/a) NIP 197712062007011006	Anggota
10.	Alis Bandie. Pengatur (II/c) NIP 197207132000111001	Anggota
11.	Cosmos Simanjuntak, A.Md Golongan VII NIP 198007082025211046	Anggota
12.	Yelin Melani Golongan V NIP 200103212025212033	Anggota

Pt. KEPALA DINAS  
 KABUPATEN KATINGAN,  
  
 ARIANSON, S.Pd  
 Pembina Tingkat I (IV/b)  
 NIP 197101201991081001