

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN BARITO UTARA
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	2
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	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	10
2.5 Penentuan Jumlah Responden	10
BAB III.....	12
ANALISIS HASIL SKM	12
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
3.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
3.3 Tren Nilai SKM	12
BAB IV.....	14
KESIMPULAN.....	14
Lampiran Terdiri dari	1
1. Hasil Olah Data SKM.....	1

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 15 (lima belas) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan,profesinolitas dan lain-lain.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Barito Utara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten barito Utara 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 real time berbasis *quisioner* 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 pada Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara 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 Barito Utara

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 Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara.

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara dilakukan melalui Quisioner pada link Google Form di <https://forms.gle/5YoFMDCuAMBwFj9LA> pada perangkat Android di masing-masing partisipan.

2.2 Lokasi Pengumpulan Data SKM

Pengumpulan data dapat dilakukan dimana saja menggunakan perangkat Android partisipan yang memiliki jaringan Akses Internet yang stabil.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan dari bulan Januari s.d. Juni 2025.

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden atau partisipan tidak dibatasi pada jumlah tertentu, hanya dibatasi pada waktu pelaksanaan servey saja.

BAB III HASIL SKM MELALUI QUISEONER

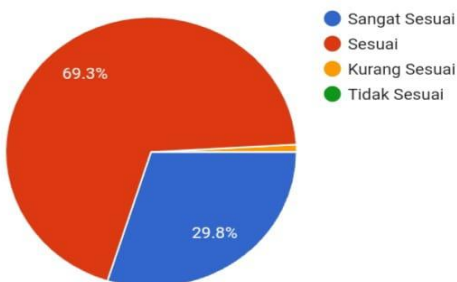
DATA HASIL SKM

KUISIONER PELAYANAN UMUM DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BARITO UTARA

1. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang korelasi dan kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan tujuan pelayanan yang diberikan?

 Copy

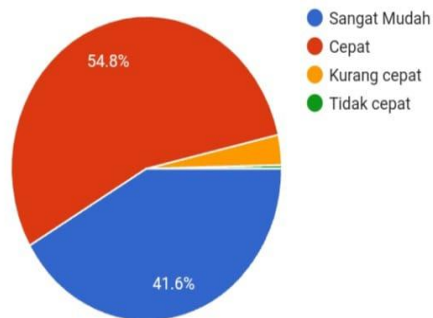
784 responses



2. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara ?

 Copy

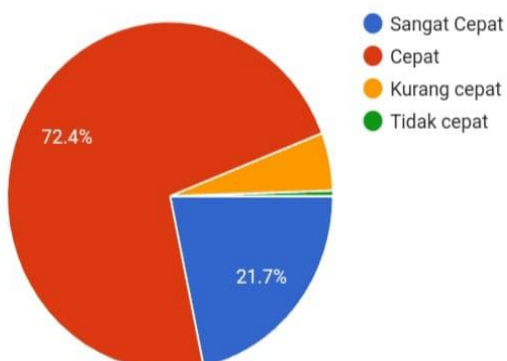
784 responses



3. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan di Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara?

 Copy

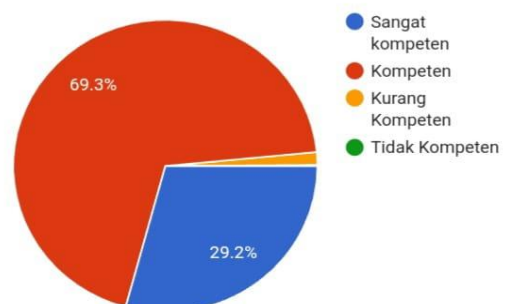
784 responses



4. Bagaimana menurut pendapat Saudara mengenai kompetensi Pegawai Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara dalam memberikan pelayanan baik dari aspek pengetahuan keahlian,ketrampilan dan pengalaman?

 Copy

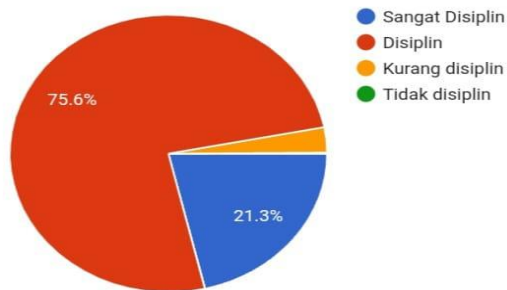
784 responses





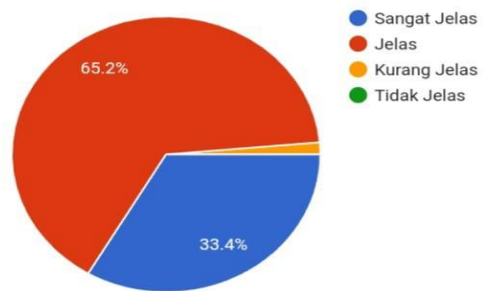
5. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang kedisiplinan Pegawai Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara ?

784 responses



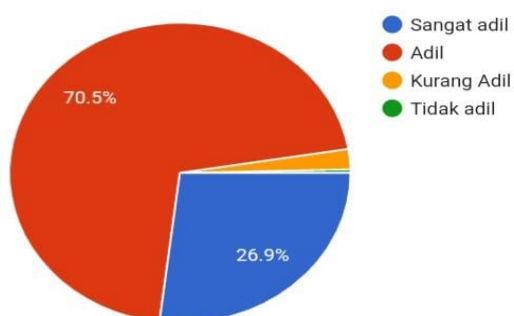
6. Bagaimana menurut Saudara tentang kejelasan dan kepastian Pegawai Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara dalam memberikan pelayanan?

784 responses



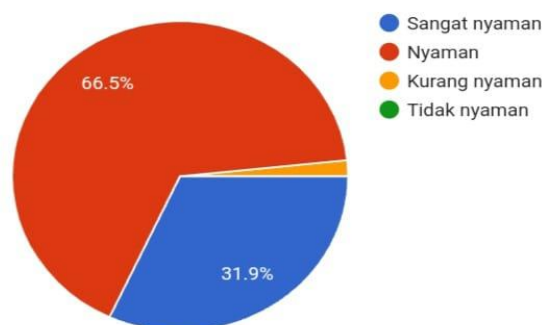
7. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang keadilan Pegawai Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara dalam memberikan pelayanan.?

784 responses



8. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang kenyamanan lingkungan dan fasilitas umum di Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara?

784 responses





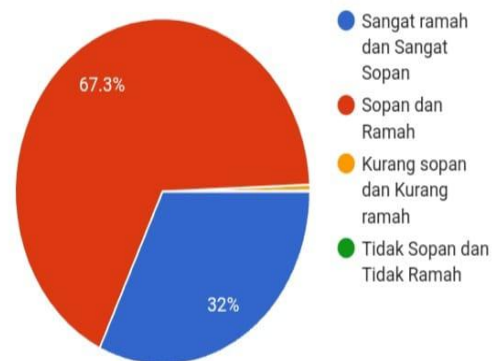
9. Bagaimana menurut Saudara tentang ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara?

784 responses



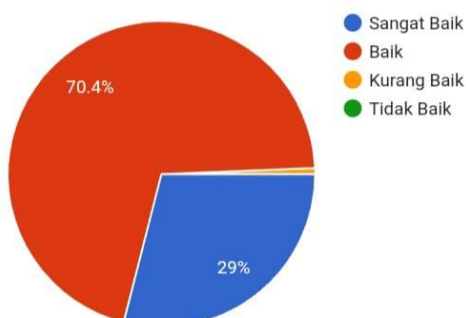
10. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang perilaku kesopanan dan keramahan pegawai Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara dalam memberikan pelayanan ?

784 responses



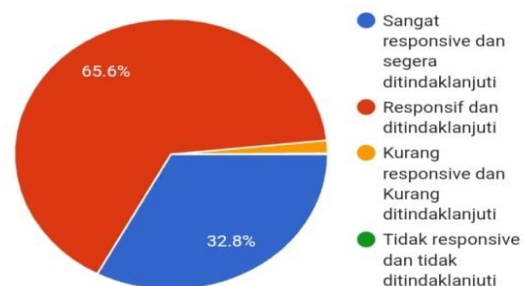
11. Bagaimana menurut pendapat Saudara tentang penerapan SOP administrasi pelayanan yang diterbitkan oleh Dinas Pendidikan Kab.Barito Utara ?

784 responses



12. Bagaimana menurut pendapat Saudara pelayanan Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara dalam merespon dan menindaklanjuti adanya pengaduan masyarakat terkait permasalahan di sekolah?

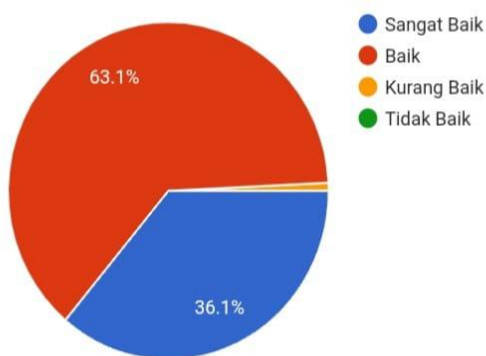
784 responses



13. Bagaimana menurut pendapat Saudara terkait hubungan (Komunikasi, koordinasi dan kerja sama) antar Bidang di Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara ?

 Copy

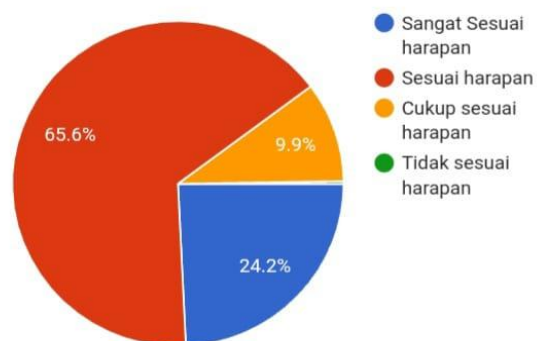
784 responses



14. Menurut pendapat Saudara apakah Kinerja pelayanan di Dinas Pendidikan Kab. Barito Utara sudah sesuai dengan harapan ?

 Copy

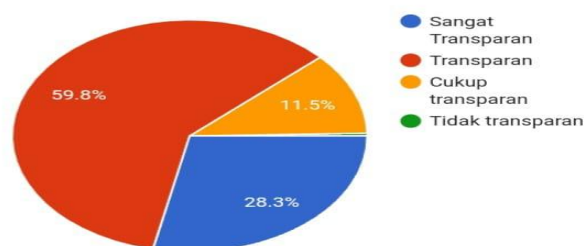
784 responses



15. Bagaimana menurut pendapat saudara tentang transparansi pegawai Dinas Pendidikan dalam memberikan pelayanan ?

 Copy

784 responses



HASIL SURVEY KESELURUHAN				
NO	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK
1	28 %	68,3%	0,9%	-
2	41%	54,8%	3,2%	0,4%
3	21,7%	72,4%	5,4%	0,5%
4	29,2%	69,3%	1,4%	-
5	21,3%	75,6%	2,9%	-
6	33,4%	65,2%	1,4%	-
7	70,5%	26,9%	2,2%	0,4 %
8	31,9%	66,5%	1,7%	-
9	17,5%	77,8%	4,7%	-
10	32%	67,3%	0,5%	-
11	29%	70,4%	0,6%	-
12	32,8%	65,6%	1,5%	-
13	36,1%	63,1%	0,8%	-
14	24,2%	65,6%	9,9%	0,3%
15	28,3%	59,8%	11,5%	0,4%
RATA RATA PERSENTASI NILAI PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BARITO UTARA TAHUN 2024				
	SANGAT BAIK	BAIK	CUKUP BAIK	KURANG BAIK
	32%	65%	3%	0,4 %

3.1 Analisis Permasalahan Kelebihan dan kelemahan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa ketersediaan unsur sarana dan prasarana pendukung pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu 77,8 %, sedangkan unsur waktu penyelesaian pelayanan pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu dengan nilai 0,5%

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut unsur pelayanan dengan nilai terendah dilakukan dengan pertemuan rutin unsur pimpinan dan tim pelaksana per triwulan sebagai bahan evaluasi kedepannya

3.3 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.

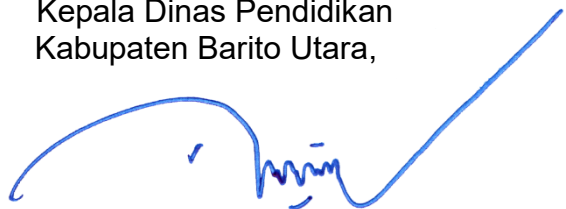
BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 65%. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara masih menunjukkan beberapa kelemahan dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yakni 0,4 %
- unsur waktu penyelesaian pelayanan menjadi prioritas perbaikan untuk kedepannya.
- unsur sarana dan prasarana pendukung pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu 77,8 % baik untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi kedepannya.

Muara Teweh, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Barito Utara,



SYAHMILUDIN A. SURAPATI, SP. M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19720309 200003 1 008

