



**PEMERINTAH DAERAH  
KABUPATEN KEBUMEN**

# **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan**

**Tahun 2020**

**Jl. Veteran No. 02 Kebumen**  
**[disdik.kebumenkab.go.id](http://disdik.kebumenkab.go.id)**  
**(0287) 381447**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen Tahun 2020 dapat diselesaikan. Sebagaimana kita ketahui bahwa Pelayanan Publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan gambaran/ tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dirasakan kurang, dengan demikian dapat dilakukan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Kami berharap laporan ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dalam rangka memperbaiki Pelayanan Prima dan optimal dibidang Pendidikan kepada masyarakat. Akhir kata kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Kritik dan saran sangat diperlukan guna perbaikan ke depannya.

  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KABUPATEN KEBUMEN  
**H. MOH. AMIRUDIN, S.IP, MM**  
Pemerta Utama Muda  
NIP. 19680424 199803 1 011

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	I
<b>DAFTAR ISI</b> .....	II
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Pengukuran .....	1
B. Dasar Hukum .....	4
C. Maksud dan Tujuan Pengukuran .....	4
D. Sasaran .....	4
E. Ruang Lingkup .....	5
F. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
G. Waktu dan Tempat .....	5
<b>BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	6
A. Metode Pengukuran .....	6
B. Variabel Survei .....	6
C. Responden .....	7
D. Langkah-Langkah Pengukuran .....	7
<b>BAB III. HASIL SURVEI</b> .....	10
A. Responden .....	10
B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	10
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	10
D. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	11
E. Hasil .....	11
F. Saran .....	12
<b>LAMPIRAN</b> .....	14

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Pengukuran

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur

pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.

Hakekat dari pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan pendidikan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan-tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari *assesment* atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting. Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya. Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator-indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

## **B. Dasar Hukum**

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen selengkapnya sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **C. Maksud dan Tujuan Pengukuran**

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.

Tujuan dari penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan kepada masyarakat;
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dinas Pendidikan;
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan.

## **D. Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen adalah masyarakat, pegawai, Siswa/Siswi dan dan *stakeholder* terkait mengenai pendidikan melibatkan responden yang diminta untuk

mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan adalah kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

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

#### **F. Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Dinas Pendidikan;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Dinas Pendidikan;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Dinas Pendidikan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

#### **G. Waktu dan Tempat**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dengan periode survei tanggal 02 Januari 2020 sampai dengan 31 Juli 2020. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilaksanakan berbasis *online* dari Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen menggunakan aplikasi *google form*.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **A. Metode Pengukuran**

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Lebih luas Ulber Silalahi (2012 : 12) menyatakan bahwa metode pengukuran merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut. Data yang dikumpulkan bisa menggunakan data primer ataupun data sekunder. Lebih lanjut, Ulber Silalahi (2012 : 289) menjelaskan bahwa sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original atau material mentah dari pelaku yang disebut “*first-hand information*”. Individu, kelompok fokus, dan satu kelompok responden secara khusus sering dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original sehingga disebut pula “*second-hand information*”. Dalam kegiatan ini data yang digunakan adalah data primer dan pendekatannya metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert* 1-4.

#### **B. Variabel Survei**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung secara *online* menggunakan aplikasi *google form*. Pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

##### **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. Sebagai bagian penting dari proses layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dikelola secara gratis (tidak dipungut biaya).

#### **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 Pelaksanaan**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### **8. Maklumat Pelayanan**

Maklumat Pelayanan 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.

### **C. Responden**

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama survei berlangsung.

### **D. Langkah-Langkah Pengukuran**

#### **1. Tahap Persiapan**

##### **Penyiapan Bahan**

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi:

1 = Tidak (Opsi : Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

2 = Kurang (Opsi : Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

3 = Optional : (Opsi: Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain);

4 = Sangat ( Opsi : Mudah / Sesuai / Cepat / Mampu, dan lain-lain)

## **2. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran**

Responden dipilih secara acak yang terkait dengan bidang Pendidikan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 384 orang dari jumlah populasi penerima layanan per tahun. Hal ini berdasarkan rumusan tabel sampel Morgan dan Krejcie sebagaimana disebutkan dalam Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen dilaksanakan di Kabupaten Kebumen dan waktu pengukuran dilaksanakan dari awal Januari sampai dengan akhir Juli 2020 menggunakan aplikasi *google form*.

## **3. Tahap Pengolahan Data**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Batching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu:
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;

- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.
- d. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang ” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

<b><u>Bobot Nilai Tertimbang</u></b>			
<b>Jumlah Bobot</b>	=	$\frac{1}{9}$	=
<b>Jumlah Unsur</b>		<b>9</b>	<b>0,111</b>

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai

<b><u>Indeks Kepuasan Masyarakat</u></b>		
<b>Total dari Nilai Persepsi per Unsur</b>	X Total	<b>Nilai Penimbang</b>
<b>Unsur yang Terisi</b>		

berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

<b>IKM Unit Pelayanan X 25</b>
--------------------------------

Mutu Pelayanan :

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| A ( Sangat Baik ) | : 88,31 – 100   |
| B ( Baik )        | : 76,61 – 88,30 |
| C ( Kurang Baik ) | : 65,00 – 76,60 |
| D ( Tidak Baik )  | : 25 – 64,99    |

### BAB III HASIL SURVEI

#### A. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen Tahun 2020 dilakukan pada awal Januari sampai dengan akhir Juli. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada responden penerima layanan terkait yang ada di Dinas Pendidikan.

#### B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen Tahun 2020 sebanyak 384 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 47,9 persen laki-laki dan 52,1 persen perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada Tabel berikut:

Tabel III.1  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	184	47,9
2	Perempuan	200	52,1
Jumlah		384	100

#### C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan sebanyak 71,8 persen merupakan PNS, pegawai swasta 4,2 persen, wiraswasta 0,8 persen, dan sektor lainnya 23,2 persen. Secara rinci jumlah responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel III.2  
Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	PNS	276	71,8
2	Swasta	16	4,2
3	Wiraswasta	3	0,8
4	Lainnya	89	23,2
Jumlah		384	100

#### D. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan 7,81 persen berpendidikan SMA/SMK, 1,04 persen berpendidikan diploma, 75 persen berpendidikan S1/DIV, dan 16,15 persen berpendidikan S2. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel III.3  
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK dan SMA/SMK >	81	21,09
2	Diploma	17	4,43
3	S1/DIV	267	69,53
4	S2	19	4,95
Jumlah		384	100

#### E. Hasil

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Tahun 2020 menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen pada Tahun 2020 dengan hasil survei sebagai berikut:

Tabel III.4  
Tabel Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai IKM	Skor	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	77,92	3,117	B	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	79,75	3,190	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	75,00	3,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	96,9	3,876	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	77,8	3,122	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	78,85	3,154	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	79,3	3,172	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	74,02	2,961	C	Kurang Baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	91,8	3,672	A	Sangat Baik
Rata-rata		80,47	3,21	B	Baik

Sebagaimana disajikan pada Tabel diatas diperoleh nilai rata-rata SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen sebesar 80,47 dengan skor pelayanan sebesar 3,21, mutu layanan B dan kinerja pelayanan “**Baik**”. Sejak dimulainya SKM pada Tahun 2013, Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen selalu berkomitmen untuk mencegah adanya pungutan liar dan menolak gratifikasi dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai pada tabel III.4 yang menunjukkan bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah tidak adanya biaya/tarif tidak resmi dalam menerima jasa layanan dengan nilai (kinerja sangat baik). Responden yang menggunakan jasa pelayanan di Dinas Pendidikan bebas dari pungutan (biaya/tarif). Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan Dinas Pendidikan tidak pernah meminta bayaran untuk setiap penggunaan layanan Dinas. Unsur layanan yang kualitasnya masih rendah adalah waktu penyelesaian dengan skor 3,00 (Kurang Baik) dan sarana prasarana dengan skor 2,961. Oleh karena itu, layanan di Dinas Pendidikan perlu ditingkatkan kualitasnya.

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Responden berjumlah 384 orang terbanyak pada rentang usia antara 51 sampai 60 tahun dan kebanyakan didominasi oleh perempuan. Selanjutnya, dilihat dari tingkat pendidikan didominasi jenjang pendidikan S1 dan jenis pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS).
2. Dari skor rata-rata nilai unsur pelayanan (3,21), unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: sarana dan prasarana (3,02) dan waktu penyelesaian layanan (3,00), dan unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah biaya/tarif Pelayanan (3,876).
3. Secara umum keluhan yang disampaikan oleh responden berkaitan dengan masalah pelayanan dan penunjang pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen adalah kondisi sarana dan prasarana utama dan penunjang pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen masih belum bisa menunjang secara optimal pelayanan kepada masyarakat yang mengakibatkan waktu penyelesaian layanan menjadi terhambat.

## **F. Saran**

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambil keputusan (*top manager*) dan pelaksana pelayanan publik, dinas pendidikan untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

# LAMPIRAN

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2020**

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan Kabupaten Kebumen  
 ALAMAT : Jalan Veteran No. 2 Kebumen  
 Tlp/Fax. : 0287 - 381447

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3					
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4					
3	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
4	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
12	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
15	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
16	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
17	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
18	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
19	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
22	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
30	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
33	3	3	2	4	3	4	4	4	4					
34	3	4	3	4	3	3	3	4	4					
35	3	2	3	4	3	3	3	4	3					
36	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3					
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
39	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
40	3	3	3	4	2	2	3	2	3					
41	3	1	1	4	2	2	3	2	4					
42	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
43	3	3	3	2	3	3	3	2	3					
44	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
45	2	2	3	4	3	3	3	2	4					
46	1	3	1	2	2	1	2	4	3					
47	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
48	3	1	1	4	3	3	3	2	2					
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
53	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
54	4	4	3	4	3	3	4	3	3					
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
58	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
59	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
64	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
65	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
66	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
70	3	4	3	4	4	3	4	3	4					
71	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
72	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
74	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
75	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
76	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
77	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
78	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
80	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
81	4	4	3	4	3	3	4	3	4					
82	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
83	3	4	4	4	3	3	3	3	4					
84	3	4	3	4	3	3	4	3	4					
85	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
86	3	3	2	3	3	3	3	3	3					
87	3	3	3	3	2	3	3	2	3					
88	3	3	2	4	3	3	3	3	4					
89	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
90	3	4	3	4	3	4	4	3	4					
91	3	2	2	3	3	3	3	3	3					
92	3	2	2	4	3	3	3	3	4					
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
94	3	3	3	4	3	3	4	3	3					
95	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
99	4	3	3	4	4	3	4	4	4					
100	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
101	3	4	4	4	3	4	3	3	3					
102	3	3	2	4	3	4	3	3	4					
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
105	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
106	4	4	4	4	3	4	4	4	2					
107	3	3	3	4	3	3	4	4	4					
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
109	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
110	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
111	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
116	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
117	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
120	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
121	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
122	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
123	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
124	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
126	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
127	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
130	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
132	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
133	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
134	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
135	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
138	3	3	2	4	3	4	4	4	4					
139	3	4	3	4	3	3	3	2	4					
140	3	2	3	4	3	3	3	2	3					
141	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
142	2	2	2	4	2	3	2	2	3					
143	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
144	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
145	3	1	1	4	2	2	3	2	3					
146	3	1	1	4	2	2	3	2	4					
147	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
148	3	3	3	2	3	3	3	2	3					
149	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
150	2	2	3	4	3	3	3	2	4					
151	1	3	1	2	2	1	2	4	3					
152	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
153	3	1	1	4	3	3	3	2	2					
154	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
158	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
159	4	4	3	4	3	3	4	3	3					
160	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
163	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
164	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
167	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
169	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
170	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
171	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
172	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
174	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
175	3	4	3	4	4	3	4	3	4					
176	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
177	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
178	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
179	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
180	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
181	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
182	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
183	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
184	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
185	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
186	4	4	3	4	3	3	4	3	4					
187	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
188	3	4	4	4	3	3	3	3	4					
189	3	4	3	4	3	3	4	3	4					
190	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
191	3	3	2	3	3	3	3	3	3					
192	3	3	3	3	2	3	3	2	3					
193	3	3	2	4	3	3	3	3	4					
194	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
195	3	4	3	4	3	4	4	3	4					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
196	3	2	2	3	3	3	3	3	3					
197	3	2	2	4	3	3	3	3	4					
198	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
199	3	3	3	4	3	3	4	3	3					
200	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
204	4	3	3	4	4	3	4	4	4					
205	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
206	3	4	4	4	3	4	3	3	3					
207	3	3	2	4	3	4	3	3	4					
208	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
209	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
210	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
211	4	4	4	4	3	4	4	4	2					
212	3	3	3	4	3	3	4	4	4					
213	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
214	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
215	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
216	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
220	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
222	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
223	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
225	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
226	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
227	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
228	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
229	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
230	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
231	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
232	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
236	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
237	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
238	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
239	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
240	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
241	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
242	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
243	3	3	2	4	3	4	4	4	4					
244	3	4	3	4	3	3	3	2	4					
245	3	2	3	4	3	3	3	2	3					
246	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
247	2	2	2	4	2	3	2	2	3					
248	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
249	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
250	3	1	1	4	2	2	3	2	3					
251	3	1	1	4	2	2	3	2	4					
252	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
253	3	3	3	2	3	3	3	2	3					
254	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
255	2	2	3	4	3	3	3	2	4					
256	3	3	3	2	2	3	2	4	3					
257	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
258	3	3	1	4	3	3	3	2	2					
259	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
263	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
264	4	4	3	4	3	3	4	3	3					
265	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
268	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
269	3	4	3	4	3	3	3	3	3					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
271	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
272	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
273	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
274	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
275	4	3	3	4	4	3	3	3	4					
276	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
277	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
278	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
279	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
280	3	4	3	4	4	3	4	3	4					
281	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
282	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
283	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
284	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
285	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
286	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
287	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
288	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
289	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
290	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
291	4	4	3	4	3	3	4	3	4					
292	4	4	3	4	4	4	4	3	4					
293	3	4	4	4	3	3	3	3	4					
294	3	4	3	4	3	3	4	3	4					
295	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
296	3	3	2	3	3	3	3	3	3					
297	3	3	3	3	2	3	3	2	3					
298	3	3	2	4	3	3	3	3	4					
299	3	4	3	4	3	3	3	3	4					
300	3	4	3	4	3	4	4	3	4					
301	3	2	2	3	3	3	3	3	3					
302	3	2	2	4	3	3	3	3	4					
303	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
304	3	3	3	4	3	3	4	3	3					
305	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
306	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
307	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
308	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
309	4	3	3	4	4	3	4	4	4					
310	3	3	3	4	3	3	3	2	3					
311	3	4	4	4	3	4	3	3	3					
312	3	3	2	4	3	4	3	3	4					
313	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
314	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
315	4	4	3	4	3	3	3	3	4					
316	4	4	4	4	3	4	4	4	2					
317	3	3	3	4	3	3	4	4	4					
318	4	4	4	4	4	4	3	4	4					
319	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
320	4	3	3	4	3	3	3	3	4					
321	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
322	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
323	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
324	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
325	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
326	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
327	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
328	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
329	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
330	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
331	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
332	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
333	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
334	3	4	4	4	4	4	3	3	4					
335	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
336	3	3	3	4	3	4	4	3	4					
337	3	3	3	4	3	3	3	2	4					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
338	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
339	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
340	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
341	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
342	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
344	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
345	3	3	3	4	3	4	3	3	4					
346	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
347	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
348	3	3	2	4	3	4	4	4	4					
349	3	4	3	4	3	3	3	2	4					
350	3	2	3	4	3	3	3	2	3					
351	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
352	2	2	2	4	2	3	2	2	3					
353	3	3	3	3	3	3	3	3	4					
354	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
355	3	2	2	4	2	2	3	2	3					
356	3	2	2	4	2	2	3	2	4					
357	2	2	2	4	3	2	3	2	3					
358	3	3	3	2	3	3	3	2	3					
359	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
360	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
361	4	3	4	3	3	4	3	4	3					
362	3	3	3	3	3	3	4	4	4					
363	3	1	1	4	3	3	3	2	2					
364	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
365	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
366	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
367	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
368	3	3	3	4	4	3	3	3	4					
369	4	4	3	4	3	3	4	3	3					
370	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
371	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
373	3	3	3	4	3	3	4	3	4					
374	3	4	3	4	3	3	3	3	3					
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
376	3	3	3	4	3	3	3	3	3					
377	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
378	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
379	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
381	3	3	3	4	3	3	3	2	4					
382	3	3	3	4	3	3	3	3	4					
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
ΣNilai /Unsur	1197	1225	1152	1488	1199	1211	1218	1137	1410					
NRR / Unsur	3,117	3,190	3,000	3,875	3,122	3,154	3,172	2,961	3,672					
NRR tertbg/ unsur	0,343	0,351	0,330	0,426	0,343	0,347	0,349	0,326	0,404					
IKM Unit pelayanan														*) 3,219 **) 80,473

**Keterangan :**

- U1 s.d. U9 = 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 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 80,47**

**Mutu Pelayanan :**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,117
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,190
U3	Waktu Penyelesaian	3,000
U4	Biaya/Tarif	3,875
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,122
U6	Kompetensi pelaksana	3,154
U7	Perilaku Pelaksana	3,172
U8	Sarana dan Prasarana	2,961
U9	Penanganan pengaduan, saran & masukan	3,672

Kebumen, 03 Agustus 2020  
Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Kebumen

  
**MOH. AMIRUDIN, S.IP.MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP.19680424 199803 1 011

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
PELAYANAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KEBUMEN  
TAHUN 2020**

NILAI IKM
<b>80,47</b>

**LAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN**

**RESPONDEN**

**JUMLAH** 384 Orang

**JENIS KELAMIN** Laki-laki : 184  
Perempuan : 200

**PENDIDIKAN** SMK Kebawah : 30  
DI,-II,-III : 4  
S1 : 288  
S2 Keatas : 62

**PERIODE SURVEY** 02-01-2020 s.d 21-07-2020.

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK MEMAJUKAN UNIT KAMI  
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
BAGI MASYARAKAT**

Kebumen, 03 Agustus 2020  
Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Kebumen



**H. MOH. AMIRUDIN, S.IP,MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19630411199803 1 011