

# Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.



## LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



<https://skm.kebumenkab.go.id>

**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KEBUMEN**

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas taufik dan hidayahNya kita dapat melaksanakan tugas dan pengabdian kita kepada masyarakat, bangsa dan negara sehingga Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dapat menyelesaikan Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV tahun 2024.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dituntut untuk dapat memenuhi harapan semua lapisan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan. Melalui dokumen laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini semua pihak yang berkepentingan dapat mengetahui kinerja Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan pengelolaan urusan pendidikan, kepemudaan dan olahraga sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen serta masyarakat pengguna layanan sebagai responden, sehingga dokumen laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Triwulan IV yang sudah dilaksanakan untuk dilaporkan dan diperoleh kesimpulan serta rekomendasi.

Demikian yang dapat kami sampaikan, kami siap menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Kebumen, 19 Desember 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KEBUMEN

  
YANIE GIAT SETYAWAN, S.Sos., M., Acc.

Rembina Utama Muda/IV.c

NIP 19690116 199503 1 001

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	
1.1. Latar Belakang .....	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.3. Maksud & Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..	6
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024....	7
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024.....	12
BAB IV KESIMPULAN	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dilaksanakan mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan IV dimulai bulan Oktober s/d Desember 2024 terhadap Layanan Publik yang dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi. Survey Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Standar pelayanan sebagai tolak ukur atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Dimensi empati dalam konteks pelayanan publik dengan merumuskan adanya 3 (tiga) indikator, yaitu melayani masyarakat dengan sopan, pegawai melayani dengan ramah, dan sikap pegawai melayani masyarakat yang komplain.

Pelayanan Publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilai bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang. Pada triwulan IV tahun 2024 penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang semula selama 3

(tiga) triwulan dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur antaralain yang berkaitan dengan persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; tarif/biaya; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan, dan menjadi 11 (sebelas) unsur dengan penambahan unsur transparansi dan integritas

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, perlu diselenggarakan survei atau pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survei dilakukan secara online melalui website: [skm.kebumenkab.go.id](http://skm.kebumenkab.go.id) setelah petugas melakukan pelayanan, mulai bulan Oktober sampai 9 (sembilan) Desember 2024 hasil SKM yang didapat akan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV akan direkapitulasi untuk penilaian layanan publik selama tahun 2024 dan selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik, dan untuk dilakukan perbaikan pada tahun 2025 sehingga kualitas pelayanan secara prima dapat segera dicapai sesuai dengan target yang telah ditentukan.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
- e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

### **1.3 Maksud Dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.**

Maksud dari Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
- b. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen;
- c. Untuk mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik, visi dan misi pada organisasi perangkat daerah;
- d. Sebagai strategi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam rangka melakukan perbaikan secara skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat;
- e. Memperoleh feedback atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan
- f. Mengukur komitmen pimpinan dan staf Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan IV Tahun 2024, dari bulan Oktober sampai dengan 19 Desember 2024 sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	88.01	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.76	B
3	Waktu Penyelesaian	82.93	B
4	Biaya/Tarif	97.04	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.05	A
6	Kompetensi Pelaksana	87.37	B
7	Perilaku Pelaksana	87.13	B
8	Sarana dan Prasarana	88.91	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.05	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV sudah diatas rata-rata sebesar 88.25 dari 367 responden yang sudah mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan mutu layanan yang selalu harus diupayakan untuk perbaikan dengan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) terendah yaitu 82.93 masih terdapat pada unsur "Waktu Penyelesaian", hal ini disebabkan pengelolaan layanan publik yang masih membutuhkan ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang melayani tidak sebanding dengan jenis pelayanan yang kita berikan, dan pendelegasian penandatanganan jenis layanan belum diterbitkan surat keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen

Tabel 2.2  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan I, II, III dan IV Tahun 2024

No	Unsur	IKM				Mutu Layanan
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	81.25	84.05	83.21	88.01	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81.27	83.42	83.21	86.76	B
3	Waktu Penyelesaian	79.19	82.14	86.79	82.93	B
4	Biaya/Tarif	91.9	94.42	86.79	97.04	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81.45	85.03	82.05	89.05	A
6	Kompetensi Pelaksana	83.36	85.08	81.43	87.37	B
7	Perilaku Pelaksana	82.96	84.76	79.64	87.13	B
8	Sarana dan Prasarana	82.55	83.5	75.36	88.91	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	88.93	95.68	88.57	95.05	A

Berdasarkan data tabel di atas terlihat hasil survei kepuasan masyarakat pada triwulan I,II,III dan IV, hal ini terlihat rata-rata indeks kepuasan masyarakat selama tahun 2024 mencapai 84.67, masuk kategori B (Baik), sedangkan unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka indeks kepuasan masyarakat masih rendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian..

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK DISDIKPORA  
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN IV TAHUN 2024**

<b><u>NILAI IKM</u></b>	<b>RESPONDEN</b>
<b>88.25</b>	Jumlah Responden : 367 orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki = 151 orang : Perempuan = 216 orang Pendidikan : SD = 13 orang : SMP = 19 orang : SMA = 61 orang : DIPLOMA = 66 orang : S1 = 237 orang : S2/S3 = 13 orang : Lainnya = 2 orang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link <https://skm.kebumenkab.go.id> mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 000.8.3.4/13415/2024 Tanggal 3 Oktober 2024 hal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024.

Terhadap unsur transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan, sebagaimana ketentuan MCP (Monitoring Center for Prevention) KPK yang mulai berlaku pada Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV tahun 2024, yaitu unsur transparansi dan integritas, sebagaimana menindaklanjuti surat Sekretariat Daerah Nomor :700/14546/2024 tanggal 28 November 2024 dimana rekapitulasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumendengan menambahkan unsur transparansi dan integritas sebagaimana tabel berikut :

Tabel 2.3  
Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Indeks Transparansi Pelayanan dan Integritas (ITPI)	TW IV	Mutu Layanan
10	Transparansi	86.05	B
11	Integritas	88.17	B

Berdasarkan tabel tersebut di atas, terlihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV dengan unsur Transparansi dan Integritas, mendapat nilai ITPI (Indeks Transparansi Pelayanan dan Integritas) dengan nilai rata-rata ITPI (Indeks Transparansi Pelayanan dan Integritas) sebesar 87.11, yang artinya mutu layanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen masuk kategori baik.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,  
 Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 2.5

**RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA DISDIKPORA  
TRIWULAN 4 TAHUN 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan IV	
1	Waktu Penyelesaian	Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana dan Prasarana, jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang insidental terkait ketepatan waktu pelayanan tidak bisa menjadi indikator karena menyesuaikan kondisi dilapangan	√	√	√	√	BIDANG PAUD, BIDANG SD, BIDANG SMP
		Pelayanan Dapodik PAUD, minimnya SDM Pelayanan PAUD, akan dilaksanakan evaluasi terkait waktu pelayanan	√	√	√	√	BIDANG PAUDDAN PNF
		Rekomendasi Pindah Sekolah akan dilakukan peningatan kapasitas dalam penggunaan fasilitas/sarana dan prasana	√	√	√	√	SEKRETARIAT

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

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

**Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024**

Tabel 3.1  
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana dan Prasarana	Sudah	Telah dilakukan Sosialisasi kepada Penerima Bantuan Hibah dan Belanja Modal (DAK Fisik 2024) pada tanggal 26 Juni 2024 dan tanggal 10 Oktober 2024		
	1.2 (Legalisasi Dokumen)	Sudah	Telah dilakukan penyusunan SK Kepala Disdikpora Kab. Kebumen, tentang Penyusunan Pendelegasian Wewenang Penanda tangan pada jenis layanan.		
	1.3 (Rekomendasi Pindah Sekolah)	Sudah	Telah dilakukan penyusunan SK Kepala Disdikpora Kab. Kebumen, tentang Penyusunan Pendelegasian Wewenang Penanda tangan pada jenis layanan.		
2	2.1 Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB	Sudah	Telah dilakukan penyusunan SK Kepala Disdikpora Kab. Kebumen, tentang Penyusunan Pendelegasian Wewenang Penanda tangan pada jenis layanan.		

## BAB IV KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 82.73% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 85.47%, sedangkan pada Triwulan III indeks kepuasan masyarakat sebanyak 82.23% pada Triwulan IV indeks kepuasan masyarakat sebanyak 88.25% dengan 9 (sembilan) unsur, sehingga rata-rata diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 84.39% yang berarti masih masuk katagori baik.  
(Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2 + % TW 3 + %Tw 4) / 4)
2. Sedangkan pada Triwulan IV Tahun 2024 indeks kepuasan masyarakat sebanyak 88.25 % dengan 9 (sembilan) unsur, dan IPTI (Indeks Transparansi Pelayanan dan Integritas) diperoleh 87.11% yang berarti masih masuk katagori baik. (
3. Masih terdapat unsur yang akan ditindaklanjuti pada Triwulan IV karena beberapa alasan, yaitu:
  - a. (RTL Unsur Waktu Penyelesaian)
  - b. (RTL Unsur Transparansi)
4. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Unsur Waktu Penyelesaian	SK Kepala Disdikpora Kab. Kebumen tentang pendelegasian wewenang penandaanganan jenis layanan	1 hari	Sekretariat dan Kepala Bidang	
2	Unsur Transparansi	Pelayanan bisa diakses melalui website/media sosial	1 hari	Sekretariat dan Bidang	

Kebumen, 9 Desember 2024

  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEREMUDAAN DAN OLAAHRAHA  
KABUPATEN KEBUMEN  
YANIE GIAT SETYAWAN, S.Sos., M. Acc.  
Pembina Utama Muda/IV.c  
NIP 19690116 199503 1 001