

Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Kebumen

Pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



SKM



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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas taufik dan hidayahNya sehingga 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 III Tahun 2025.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dituntut untuk 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), 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) Triwulan III Tahun 2025 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, 13 Oktober 2025

PI. KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN



H. AGUS SUNARYO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat I/IV.b.
NIP 19691208 200003 1 006

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR... ..	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3. Maksud & Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	5
2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025....	5
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	13
3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025	13
BAB IV KESIMPULAN	
4.1. Kesimpulan.....	14

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dilaksanakan mendasari ketentuan 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 III atas layanan yang diberikan dimulai bulan Juli s/d September 2025 sesuai tugas pokok dan fungsi. Survey Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat atau pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, dapat digunakan sebagai sarana meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan mendorong inovasi layanan yang diberikan kepada masyarakat, 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 atau pemberi layanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, gratis dan sesuai prosedur yang berlaku. Dimensi empati dalam konteks pelayanan publik dengan merumuskan adanya 3 (tiga) indikator, yaitu melayani masyarakat dengan sopan, ramah dan melayani dengan baik masyarakat yang komplain. Pelayanan prima yang kita berikan sedapat mungkin mengedepankan 5 (lima) S antara lain : Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun.

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 III tahun 2025 penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan 9 (sembilan) unsur antara lain 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.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, setiap triwulan diselenggarakan survei atau pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survei dilakukan secara online melalui website: skm.kebumenkab.go.id setelah petugas melakukan pelayanan, mulai bulan April sampai dengan bulan Juni 2025 hasil SKM yang didapat akan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

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

1.2 Dasar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar 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 tujuan 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 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

2.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III

Hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai lembaga. Survei ini mengukur kepuasan secara kuantitatif dan kualitatif melalui berbagai metode, seperti kuesioner, wawancara, dan observasi. Pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan III Tahun 2025, dari bulan Juli sampai dengan September 2025 hasil survei berdasarkan metode kuesioner mendasari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	89.07	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	86.47	B
3	Waktu Penyelesaian	83.18	B
4	Biaya/Tarif	95.46	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	89.5	A
6	Kompetensi Pelaksana	87.12	B
7	Perilaku Pelaksana	88.69	A
8	Sarana dan Prasarana	89.73	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	96.3	A

Berdasarkan dari data pada tabel di atas, terlihat ringkasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan III Tahun 2025 dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diberikan nilai mutu layanan tertinggi nilai A menjadi peringkat 1 (satu) dengan nilai IKM sebesar 96,3 terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen apabila ada layanan yang diberikan belum memuaskan

dan masyarakat yang dilayani melakukan komplain diwadahi dengan kontak aduan baik melalui Whatsapp, Lapor Bupati, Lapor Gubernur dan maksimal 2 (dua) hari kerja langsung ditanggapi oleh Tim Medsos atau Tim Pengelola Aduan, hal ini menjadi opini masyarakat yang dilayani merasakan adanya respon cepat dari Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen selaku organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan yang baik kepada publik dan Prasarana, Peringkat ke 2 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 95.46, dengan nilai mutu layanan A terdapat pada unsur biaya/tarif dimana pelayanan yang diberikan pada semua jenis layanan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen diberikan secara gratis dan tidak dikenakan biaya. Peringkat ketiga dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 89.73 dengan nilai mutu layanan A terdapat pada unsur Sarana dan Prasarana setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Salah satu bentuk standar pelayanan publik adalah kondisi sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana dapat dibedakan ke dalam empat jenis yaitu sarana berupa alat, sarana berupa informasi, perabot dan tata ruang, serta kondisi fisik. Peringkat ke 4 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 89.5 terdapat pada unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dimana unsur produk ini adalah hasil dari setiap jenis pelayanan yang diberikan, spesifikasi adalah rincian persyaratan dan standar yang harus dipenuhi, dan jenis pelayanan adalah berbagai macam layanan yang disediakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dengan memahami aspek-aspek ini, karyawan-karyawati untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. selalu diupayakan untuk pemenuhannya agar memenuhi standar pelayanan minimal menjadikan penerima layanan merasa nyaman. Peringkat ke 5 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 89.07 terdapat pada unsur persyaratan, yang harus dipenuhi oleh pemohon atau pengguna layanan dalam proses mendapatkan pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administratif, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Persyaratan ini ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan kepada pihak yang berhak dan memenuhi standar yang ditetapkan, Peringkat ke 6 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 88.69 terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana dimana pelaksana pelayanan masyarakat dituntut berperilaku 5 (lima) S yaitu Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun serta

memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, menyelesaikan urusan masyarakat dengan cepat dan tepat, hal ini merupakan kunci utama Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan mutu layanan yang mendapat nilai B peringkat ke 7 dengan nilai IKM 87.12 terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana dimana karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memberikan layanan yang mencerminkan budaya kerja dan yang mempunyai kompetensi di bidangnya, mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas-tugas pelayanan publik secara efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan, mutu layanan B dengan nilai IKM 86.47 sebagai peringkat ke 8 terdapat pada unsur Persyarata, yang harus dipenuhi oleh pemohon pengguna layanan dalam proses mendapatkan pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administratif, sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Persyaratan ini ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan diberikan kepada pihak yang berhak dan memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. peringkat kesembilan dengan mutu layanan B dan nilai IKM 82,09 terendah masih terdapat pada unsur "Waktu Penyelesaian", dimana waktu penyelesaian pelayanan publik bervariasi tergantung pada jenis layanan dan instansi yang mengelola. secara umum, waktu penyelesaian pelayanan publik biasanya ditetapkan dalam standar pelayanan dan harus diinformasikan kepada masyarakat. Misalnya, pelayanan informasi publik biasanya memiliki jangka waktu penyelesaian yang berbeda dengan jenis pelayanan yang diberikan, hal ini disebabkan pengelolaan layanan publik masih membutuhkan ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) yang melayani sedangkan kemampuan SDM satu dengan lainnya berbeda jenis layanan tentu berbeda pula permasalahan yang dihadapi. SDM (Sumber Daya Manusia) yang melayani tidak sebanding dengan jenis pelayanan yang kita berikan.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut diatas, mutu layanan yang diberikan penilaian oleh masyarakat berbeda-beda sesuai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan. Sedangkan rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan yang diberikan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, sesuai nama layanan yang diberikan sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 2.2

**Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan
Pada Unit Penyelenggara Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen Triwulan 3 Tahun 2025**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Legalisasi Ijazah	7	85.71	89.29	67.86	96.43	89.29	78.57	85.71	82.14	92.86	84.46
2	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB (sekretariat)	3	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	83.33	100	84.33
3	Surat Keterangan Pengganti Ijazah	10	77.5	77.5	75	92.5	80	85	82.5	87.5	92.5	82.5
4	Surat Keterangan Penelitian (Sekretariat)	2	100	75	75	100	100	75	100	100	100	90.75
5	Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana Prasarana	3	91.67	91.67	91.67	100	91.67	91.67	83.33	91.67	100	91.67
6	SIM Tunjangan Profesi TK/SD/SMP, Tambah PTK, DIKDAS dan PKB	9	83.33	83.33	77.78	86.11	83.33	83.33	83.33	83.33	86.11	82.5
7	Rekomendasi pindah sekolah	31	88.71	87.1	86.29	99.19	87.9	88.71	91.94	88.71	97.58	89.77
8	Pelayanan DAPODIK	11	88.64	86.36	84.09	97.73	90.91	88.64	84.09	90.91	95.45	88.75
9	Pelayanan PIP (Program Indonesia Pintar)	3	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
10	Pelayanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru)	159	86.64	85.38	85.06	97.17	85.53	89.47	87.74	86.48	97.17	88.07
11	Pengelolaan Layanana Umum dan Kepegawaian	74	94.26	92.23	88.85	97.64	92.57	94.59	93.58	92.91	97.64	92.87
Jumlah		312	89.07	86.47	83.18	95.46	89.5	87.12	88.69	89.73	96.3	88.61

Berdasarkan tabel 2.2. tersebut diatas unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur ke 1 yaitu pada waktu penyelesaian dengan Nilai IKM 83,18 dimana nama layanan yang diberikan dengan nilai terendah ada 2 nama layanan antara lain Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan Surat Keterangan Penelitian, sedangkan nama layanan yang tercepat pada layanan Priogram Indonesia Pintar. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur ke 4 yaitu pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai IKM 95.46 dimana nama layanan yang diberikan semua tidak dikenakan biaya/tidak ada tarif untuk pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh dari semua nama layanan yang diberikan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sebanyak 11 (sebelas) nama layanan yang sudah dikelompokkan semula dirinci per jenjang PAUD, SD dan SMP sebagai berikut:

Tabel 2.3

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK DISDIKPORA BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN III TAHUN 2025	
<u>NILAI IKM</u>	RESPONDEN
88.61	Jumlah Responden : 312 orang Jenis Kelamin : Laki-laki = 137 orang : Perempuan = 175 orang Pendidikan : SD = 19 orang : SMP = 16 orang : SMA = 31 orang : DIPLOMA = 8 orang : S1 = 221 orang : S2/S3 = 10 orang : Lainnya = 7 orang

Berdasarkan data tabel 2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan III tahun 2025 sudah masuk kategori **Sangat Baik** dengan Nilai IKM sebesar **88.61** dari jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 312 orang, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 137 orang dan responden perempuan sebanyak 175 orang. Sedangkan berdasarkan pendidikan responden terbanyak berpendidikan sarjana sebanyak 221 orang,

berpendidikan SMA sebanyak 31 orang, berpendidikan SMP sebanyak 16 orang, berpendidikan SD sebanyak 19 orang, berpendidikan Diploma sebanyak 8 orang sedangkan yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 10 orang dan 7 orang tidak berpendidikan/lainnya.

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2025 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 III Tahun 2025.

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

Berdasarkan tabel 2.4 tersebut di atas, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan III Isebesar 88,61 artinya Nilai Interval Konvensi (NIK) masuk pada nilai Persepsi ke 4 atau pada range 88.31 – 100,00 dengan mutu layanan A (sangat baik) yang artinya kinerja unit pelayanan masuk katagori “Sangat Baik”.

Tabel 2.5

**RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISDIKPORA
TRIWULAN III TAHUN 2025**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
1	Waktu Penyelesaian	1. Surat Keterangan Pengganti Ijazah 2. Surat Keterangan Penelitian (Sekretariat)			√	Sekretariat

Berdasarkan tabel.2.5. rencana tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, bahwa unsur pelayanan yang mendapatkan nilai IKM terendah 83.18 yaitu pada unsur waktu penyelesaian dengan rata-rata nilai IKM 82,05, artinya pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat umum pada jenis layanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah masih kurang lengkap persyaratan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, pejabat yang berwenang menandatangani sedang tidak ditempat sehingga hal ini membutuhkan waktu yang lama.

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 III Tahun 2025

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Diterbitkannya surat tentang pejabat yang berwenang untuk menindaklanjuti penanda tanganan dengan surat keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan Dan Olahraga Kabupaten Kebumen	Proses			-
					-

BAB IV KESIMPULAN

Survei kepuasan masyarakat merupakan alat yang penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan, serta memberikan dasar untuk perbaikan layanan. Dengan hasil survei yang akurat dan terukur, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan untuk memberikan kepuasan bagi masyarakat.

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

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen Triwulan III Tahun 2025 dari responden yang memberikan penilaian IKM atas nama pelayanan yang telah diberikan dengan Nilai IKM sebanyak 88,40% dengan 9 (sembilan) unsur, berdasarkan nilai interval konversi (NIK) masuk pada Nilai Persepsi keempat dengan Nilai Interval 3,5324 – 4,00, dengan mutu layanan A yang berarti termasuk pada unit kinerja dengan pelayanan masih kategori **Sangat Baik**.
2. Masih terdapat unsur yang akan ditindaklanjuti pada Triwulan III yaitu Unsur Waktu Pelayanan dimana nama layanan **Surat Pengganti Ijazah** harus terus diupayakan agar pemberian pelayanan yang kita berikan bisa selesai tepat waktu atau sesuai batas waktu yang ditetapkan, karena beberapa alasan antara lain:
 - a. SDM yang melaksanakan jenis pelayanan mendapatkan tugas tambahan.
 - b. Dokumen kelengkapan Surat Pengganti Ijazah pada saat pengajuan belum lengkap
 - c. Pejabat yang berwenang menandatangani tidak berada ditempat (Dinas Luar/ ada tugas lain yang tidak bisa diwakilkan).
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi dengan baik, 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	Terbitnya surat keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga tentang pemberian wewenang penandatanganan kepada pejabat	1 hari	Sekretariat dan Kepala Bidang	• Masyarakat • Tokoh Masyarakat serta lembaga pemerintah • LSM, • Perguruan Tinggi, dan Pengusaha.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan III tahun 2025, yang dapat disusun, semoga menambah motivasi kami dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menjadi pedoman kami untuk mengambil langkah perbaikan/solusi pelayanan yang kita berikan untuk semakin baik. Tentunya kami siap menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Kebumen, 13 Oktober 2025
 PI-KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
 KEMUDAAN DAN OLAAHRAHA
 KABUPATEN KEBUMEN



H. AGUS SUNARYO S.Pd., M.Pd
 Pembina Tingkat I/IV.b
 NIP 19690116 199503 1 001