

LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026



DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN
Jalan Merdeka No. 02 Gedung E Kompleks Setda
Kabupaten Kebumen

KATA PENGANTAR

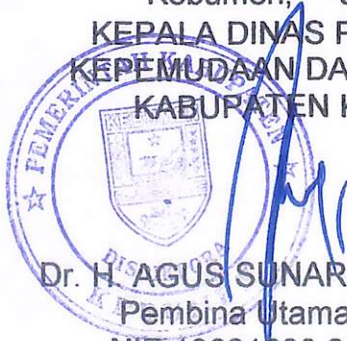
Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas taufik dan hidayahNya sehingga kita dapat melaksanakan tugas dan pengabdian kita kepada masyarakat, bangsa dan negara sehingga Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dapat menyelesaikan Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026.

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 II Tahun 2026 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, Juli 2026
KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN



Dr. H. AGUS SUNARYO, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda I/IV.c.
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 II Tahun 2026....	5

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dari berbagai sektor pelayanan publik, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen terus berupaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yaitu dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan guna mengukur indeks kepuasan masyarakat. Apabila masyarakat merasa puas terhadap suatu layanan yang disediakan, maka penyelenggaraan pelayanan tersebut dapat dipastikan berjalan dengan baik, efektif dan efisien. 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 II atas layanan yang diberikan dimulai bulan April s/d Juni 2026 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 mengedapankan 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 II tahun 2026 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 II pada bulan April sampai bulan Juni 2026 akan direkapitulasi untuk penilaian layanan publik selama triwulan II tahun 2026 dan selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik, dan untuk dilakukan perbaikan pada triwulan berikutnya di tahun 2026 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 IV

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 II Tahun 2026, dari bulan Oktober sampai dengan Desember 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 II Tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92.34	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.8	A
3	Waktu Penyelesaian	88.96	A
4	Biaya/Tarif	99.01	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.94	A
6	Kompetensi Pelaksana	92.99	A
7	Perilaku Pelaksana	93. 28	A
8	Sarana dan Prasarana	92.55	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	98.62	A

Berdasarkan dari data pada tabel di atas, dapat dilihat ringkasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II Tahun 2026 dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, diberikan nilai mutu layanan tertinggi nilai A menjadi peringkat 1 (satu) dengan nilai IKM sebesar 99.01 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, dan Prasarana,

Peringkat ke 2 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 98.62, dengan nilai mutu layanan A 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 Peringkat ketiga dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 93.28 dengan nilai mutu layanan A terdapat pada unsur Perilaku Pelaksana dimana karyawan/karyawati yang bertugas memberikan pelayanan dituntut harus berperilaku 5 (lima) S yaitu Senyum, Salam, Sapa, sopan dan Santun, hal ini merupakan kunci utama Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peringkat ke 4 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 92.99 terdapat pada unsur Kompetensi Pelaksana dimana karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memberikan layanan yang mencerminkan budaya kerja dan yang mempunyai kompetensi dibidangnya, Peringkat ke 5 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 92.94 terdapat pada unsur Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dimana jenis-jenis pelayanan yang diberikan sudah dikelompokkan sesuai produk atau dokumen yang dikeluarkan, sehingga produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai jenis-jenis pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, Peringkat ke 6 dengan mendapatkan nilai IKM sebesar 92.55 terdapat pada Sarana dan Prasarana Pelaksana dimana unsur ini oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen selalu dipayakan untuk pemenuhannya agar memenuhi standar pelayanan minimal menjadikan penerima layanan merasa nyaman,. peringkat ke 7 dengan nilai IKM 92.34 terdapat pada unsur Persyaratan dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak ada persyaratan yang berbelit-belit, artinya persyaratan yang dibutuhkan sesuai dokumen yang diminta masyarakat, misalnya pada saat

legalisasi ijazah cukup dengan membawa foto copy ijazah/surat tanda tamat belajar dan menunjukkan aslinya. peringkat ke 8 (delapan) dengan nilai IKM 91.8 terdapat pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dimana prosedur yang diberikan untuk jenis layanan yang sama dengan produk yang dihasilkan prosedurnya juga sama sehingga memudahkan masyarakat umum yang dilayani dan tidak merasa direpotkan dengan sulitnya birokrasi pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, nilai terendah dengan mutu layanan A dengan nilai IKM 88.96 terendah 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. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tertinggi sebesar 99.0 terdapat pada unsur biaya/tarif, dimana pelayanan yang kita berikan tidak berbayar atau gratis.

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 2 Tahun 2026**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Unsur Pelayanan									Indeks Kepuasan Masyarakat
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Legalisasi Ijazah	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB (sekretariat)	1	100	100	75	100	100	100	100	100	100	96.25
3	Surat Keterangan Pengganti Ijazah	5	90	90	90	100	95	100	100	95	100	94.6
4	Surat Keterangan Penelitian (Sekretariat)	3	100	100	100	100	100	91.67	100	100	100	98.08
5	Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana Prasarana	2	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5	87.5	87.5	100	89.38
6	SIM Tunjangan Profesi TK/SD/SMP, Tambah PTK, DIKDAS dan PKB	5	85	85	85	95	90	90	90	85	95	88
7	Rekomendasi pindah sekolah	6	95.83	95.83	91.67	100	91.67	91.67	95.83	100	100	94.88
8	Pelayanan DAPODIK	44	88.07	86.93	86.36	98.3	86.93	89.77	87.5	84.09	96.59	88.5
9	Pelayanan PIP (Program Indonesia Pintar)	2	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99
10	Pelayanan SPMB (Seleksi Penerimaan Murid Baru)	10	92.5	90	92.5	100	95	92.5	87.5	90	97.5	92.13
11	Pengelolaan Layanan Umum dan Kepegawaian	87	84.48	82.76	81.61	96.84	83.33	86.78	84.48	83.91	97.13	85.95
Jumlah		165	92.34	91.8	88.96	99.01	92.94	92.99	93.28	92.55	98.62	92.68

Berdasarkan tabel 2.2. tersebut di atas unsur pelayanan dengan nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur ke 3 yaitu pada waktu penyelesaian dengan Nilai IKM 96.25 dimana nama layanan yang diberikan dengan nilai terendah ada 1 nama layanan antara lain Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB (sekretariat) sedangkan nama layanan yang tercepat ada 1 (satu) yaitu dengan nilai IKM 99.01, dengan nama layanan Pelayanan PIP (Program Indonesia Pintar), pelayanan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur ke 4 yaitu Unsur Biaya /Tarif, dengan nilai IKM 99.01 dimana nama layanan yang diberikan semua tidak dikenakan biaya/tida ada tarif untuk pelayanan yang ada pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen.

Sedangkan Indek 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 II TAHUN 2026	
<u>NILAI IKM</u>	RESPONDEN
92.68	Jumlah Responden : 203 orang
	Jenis Kelamin : Laki-laki = 78 orang
	: Perempuan = 125 orang
	Pendidikan : SD = 7 orang
	: SMP = 5 orang
	: SMA = 12 orang
	: DIPLOMA = 8 orang
	: S1 = 5 orang
	: S2/S3 = 164 orang
	: Lainnya = 1 orang

Berdasarkan data tabel 2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan II tahun 2026 sudah masuk kategori **Sangat Baik** dengan Nilai IKM sebesar **92.68** dari jumlah masyarakat yang dilayani sebanyak 203 orang, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 78 orang dan responden perempuan sebanyak 125 orang. Sedangkan berdasarkan pendidikan responden terbanyak berpendidikan sarjana sebanyak 5 orang, berpendidikan SMA sebanyak 12 orang, berpendidikan SMP sebanyak 5 orang, berpendidikan SD sebanyak 7 orang, berpendidikan Diploma sebanyak 8 orang sedangkan yang berpendidikan S2/S3 sebanyak 164 orang dan 1 orang

**RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISDIKPORA
TRIWULAN II TAHUN 2026**

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	Bulan III	
1	Waktu Penyelesaian	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB, diterbitkannya Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, dan Olahraga Kabupaten Kebumen tentang pendelegasian wewenang penanda tangan		√			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 96.25 yaitu Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB pada unsur waktu penyelesaian dengan rata-rata nilai IKM 88.96, artinya pelayanan yang kita berikan kepada masyarakat umum pada jenis layanan dikarenakan Dokumen akhir harus menunggu pengesahan atau tanda tangan dari Kepala Dinas atau pejabat berwenang yang terkadang memiliki agenda dinas lain