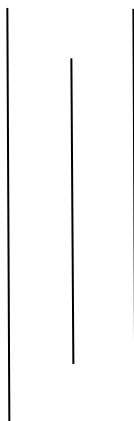




**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN PEMALANG
TAHUN 2025 SEMESTER 2**



Jl. Merbabu No. 2 Telp. 0284 321080 Pemalang 52313
Ponsel: dindikbud.pemalangkab@gmail.com
Laman: dindikbud.pemalangkab.go.id

Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Semester 2 Tahun 2025 sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan SKM merupakan wujud komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang untuk lebih meningkatkan partisipasi publik dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sehingga menghasilkan kebijakan yang lebih obyektif, tidak diskriminatif dan selaras dengan kebutuhan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Juni menggunakan instrumen pengukur kepuasan masyarakat berupa kuesioner yang memuat pertanyaan 9 (Sembilan) Unsur Kepuasan Masyarakat meliputi : Persyaratan, Sistem Mekanisme Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, dan Sarana Prasarana. Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Dalam laporan penyelenggaraan SKM ini kami menyusun pula Rencana Tindak Lanjut (RTL) perbaikan terhadap 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai paling rendah meliputi Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Kompetensi Pelaksana sehingga dapat meningkatkan IKM pada semester berikutnya.

Selanjutnya dalam rangka akuntabilitas kepada publik maka IKM dan RTL telah kami publikasikan secara offline pada Ruang Pelayanan yang mudah dilihat oleh masyarakat dan secara online yaitu pada Website dan media Sosial Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

Pemalang, 11 November 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Pemalang



ISMUN HADIYO, S.Pd. SD.
Pembina TK.I
NIP. 19710817 199303 1 008

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	1
D. Prinsip	2
E. Manfaat	2
 BAB II	
Pengumpulan Data SKM	3
A. Pelaksana SKM	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Jenis Layanan Yang Disurvei	4
D. Lokasi Pengumpulan Data	4
E. Waktu Pelaksanaan SKM	4
F. Penentuan Jumlah Responden	5
 BAB III	
Hasil Pengolahan Data Skm	6
A. Metode Pengolahan Data	6
B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	6
C. Jumlah Responden SKM	6
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan	7
 BAB IV	
Analisis Hasil SKM	8
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
B. Rencana Tindak Lanjut	9
C. Tren Nilai SKM	10
 BAB IV	
Kesimpulan	11
 Lampiran I	
1. Kuesioner SKM	13
2. Instrumen Pengolahan Data	14
3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM	16
4. Publikasi IKM di Ruang Pelayanan Website dan Media Sosial	17
5. Bukti Dukung Pelaksanaan Rencana Tindaklanjut Hasil SKM Semester Sebelumnya	18

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik memberikan pedoman bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam pengukuran kinerja pelayanan publik. Salah satu kebijakan untuk mengoptimalkan peran publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap semua jenis layanan yang diterima oleh pengguna layanan.

Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan secara terus menerus sesuai harapan pengguna layanan.

B. Dasar

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. Maksud

1. Maksud dari kegiatan SKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang adalah :
 - a. Memetakan tingkat kepuasan masyarakat pada setiap jenis layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang sesuai persepsi pengguna layanan;
 - b. Mengidentifikasi harapan Masyarakat untuk orientasi kebijakan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang;
 - c. Sebagai media peningkatan kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik secara berkelanjutan.
2. Tujuan penyelenggaraan SKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang.

A. Prinsip

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

B. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat antara lain:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam SK Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Nomor: 000.8.3.4/284.1/DINDIKBUD dengan komposisi Tim sebagai berikut :

1. Pengarah.
2. Pelaksana, terdiri dari
 - a. Ketua; dan
 - b. Anggota
3. Sekretariat

B. Metode Pengumpulan Data

Guna pengumpulan data maka Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat membagikan kuesioner secara manual dan/atau melalui *google form* kepada responden yang telah menerima jenis layanan di masing-masing unit layanan. Kuesioner berisi 9 (Sembilan) daftar pertanyaan unsur SKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian
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 yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
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, ketrampilan dan pengalaman
7. Perilaku pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Jenis Layanan Yang disurvei

Jenis layanan yang tersedia pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang meliputi :

- 1. Permohonan Usulan Pensiun Atas Permintaan Sendiri PNS Tenaga Pendidik;
- 2. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Mutasi Kepegawaian;
- 3. Penerbitan Surat Pengantar Nominatif Usulan Kenaikan Pangkat;
- 4. Penerbitan Surat Pengantar Permohonan CutiASN Tenaga Pendidik;
- 5. Permohonan Usulan Pensiun Bagi Janda / Duda PNS Tenaga Pendidik;
- 6. PPDB Online SMP;
- 7. Rekomendasi Pendirian Lembaga Formal (SD, SMP);
- 8. Rekomendasi Pendirian Lembaga Non Formal (PAUD,KB,TPA);
- 9. Rekomendasi Pendirian Lembaga Informal (Lembaga Kursus);
- 10. Penerbitan Surat Rekomendasi Ijin Penelitian Bidang Pendidikan;
- 11. Legalisasi Ijazah / STTB / SKHU SD, SMP, PaketA, PaketB, dan PaketC;
- 12. Legalisasi dokumen kepegawaian/dokumen kesiswaan dan dokumen/surat keterangan lainnya;
- 13. Penerbitan Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah / STTB Bagi siswa SD/SMP;
- 14. Pembuatan surat keterangan kehilangan atau Rusak ijazah/STTB;
- 15. Penerbitan Surat Rekomendasi Pindah Sekolah;
- 16. Pelayanan Surat Rekomendasi Sanggar / Grub Kesenian;
- 17. Usul izin belajar;
- 18. Usul penggunaan gelar akademik Pendidikan.

Semua jenis layanan tersebut merupakan layanan yang disurvei Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten

D. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data berada pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Surveyor menjelaskan tujuan survei dan memberikan panduan pengisian kuesioner kepada responden agar dapat diperoleh data yang akurat dan obyektif. Selanjutnya hasil pengisian kuesioner dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

E. Waktu Pelaksanaan SKM

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang menyelenggarakan SKM pada Bulan Januari sampai dengan Bulan JuniTahun 2025 dengan rincian waktu sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Bulan Juli Tahun 2025

2.	Pengumpulan Data	Bulan Juli sampai dengan bulan November Tahun 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Bulan November Tahun 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Bulan November Tahun 2025

F. Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi dengan menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017). Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* maka jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM Semester 2 Tahun 2025 adalah 152 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

A. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

B. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

C. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 162 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1.	JENIS KELAMIN	PEREMPUAN	83 orang	55%
		LAKI LAKI	69 orang	45%
2.	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4 orang	3%
		SLTP	6 orang	4%
		SLTA	38 orang	25%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		DIII	7 orang	4,5%
		SI	90 orang	59%
		S2	7 orang	4,5%
3.	PEKERJAAN	PNS/BUMN	72 orang	47%
		TNI/POLRI	9 orang	32%
		SWASTA	12 orang	8%
		WIRAUSAHA	33 orang	22%
		BUMN/PNS	7 orang	4,5%
		LAINNYA	19 orang	12,5%

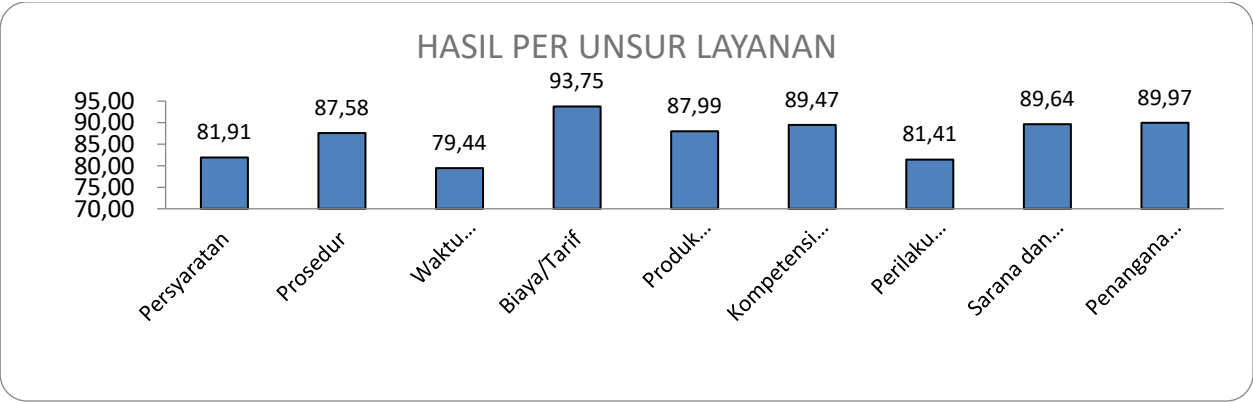
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang Semester 2 Tahun 2025 sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai per unsur SKM pada Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	81,91	87,58	79,44	93,75	87,99	89,47	81,41	89,64	89,97
Kategori	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	Nilai 86,71 Kategori Baik								

Gambar 1. Grafik Nilai per Unsur SKM pada Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang



BAB IV
Analisis Hasil SKM

A. Analisis Permasalahan / Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pengukuran kepuasan masyarakat terhadap Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang sebagai berikut

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	81,91	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	87,58	Baik
3	Waktu Penyelesaian	79,44	Baik
4	Biaya/Tarif	93,75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	87,99	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89,47	Baikt
7	Perilaku Pelaksana	81,41	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	89,64	Baik
9	Penanganan Pengaduan	89,97	Sangat Baik
IKM		86,71	Baik

Tabel diatas menggambarkan sebaran nilai per unsur SKM pada Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang sebagai berikut :

1. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai terendah hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang yaitu Unsur Persyaratan, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Perilaku Pelaksana.
2. Terdapat 3 (tiga) unsur SKM yang memperoleh nilai tertinggi hasil pengukuran kepuasan masyarakat pada layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaen Pemalang yaitu Unsur Kompetensi Pelaksana, Unsur Sarana dan Prasarana dan Unsur Penanganan Pengaduan.

Beberapa permasalahan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang yang telah kami inventarisir berdasarkan hasil penyelenggaraan SKM Semester 2 Tahun 2025 dan berdasarkan pengaduan yang masuk pada kanal pengaduan adalah untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi.

B. Rencana Tindak Lanjut

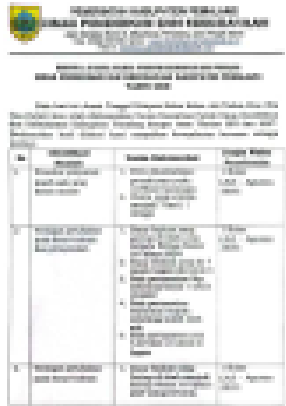
1. Rencana Tindak Lanjut SKM Semester 2 Tahun 2025

No	Prioritas Urutan	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung jawab
1.	Unsur Persyaratan	Akan di berikan templat pelayanan yang lebih jelas	Bulan Desember Tahun 2025	Kepala Dinas
2.	Unsur Waktu Penyelesaian	Akan adakan rapat koordinasi dan evaluasi	Bulan Desember Tahun 2025	Kepala Dinas
3.	Unsur Perilaku Pelaksana	Akan adakan rapat koordinasi dan evaluasi	Bulan Desember Tahun 2025	Kepala Dinas

Dengan memperhatikan hasil SKM Semester 2 Tahun 2025 pada Layanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang maka guna peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada semester berikutnya telah disusun Rencana Tindak Lanjut (RTL) Perbaikan sebagai berikut :

2. Pelaksanaan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang telah melaksanakan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I Tahun 2024 sebagaimana tersaji dalam visualisasi berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Sudah Ditindaklanjuti / Belum	Waktu Pelaksanaa n	Bukti
1	Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Telah dilaksanakan reviu SPP dan SOP Dindikbud Kabupaten Pemalang   
2	Unsur Waktu Penyelesaian	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Menerapkan TTE pada pengesahan dokumen pelayanan  

3	Unsur Kompetensi Pelaksana	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Telah dilaksanakan Bimtek Petugas Pelayanan Dindikbud Kabupaten Pemalang 
---	----------------------------	-------	-----------------------	--

C. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan kinerja unit pelayanan publik secara berkala secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan secara berkelanjutan maka dapat kami visualisasikan Tren Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Layanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang termasuk dalam kategori Baik;
2. Unsur SKM yang perlu mendapatkan prioritas dalam perbaikan pada Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang adalah Unsur Persyaratan, Unsur Waktu Penyelesaian, dan Unsur Perilaku Pelaksana;
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang mengalami peningkatan sebesar 86,71 dibandingkan IKM pada Semester II Tahun 2024 yang memperoleh IKM sebesar 86.06;
4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang sudah melaksanakan Rencana Tindak Lanjut SKM Semester I Tahun 2025.

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Manual

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023

UNIT PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN :
1. Tulis data saudara pada kolom/baris yang tersedia dan lingkari kode angka pilihan yang tersedia
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum saudara memberikan penilaian
3. Berikan penilaian pelayanan dengan melingkari kode huruf pilihan yang tersedia
4. Tulis kesan dan saran saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif
5. Setelah memberikan penilaian, serahkan kuesioner ini ke petugas yang menangani
6. Isian saudara dijaga kerahasiannya

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin	
Pendidikan Terakhir	1. Tle/lelulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S2	
	2. SD 4. SLTA 6. S1	
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUKMN/D	
	2. Pedagang 4. Wirapwasta 6. TNI/POLRI 8. Lainnya	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

1. Bagaimana persyaratan pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak sederhana b. Kurang sederhana c. Sederhana d. Sangat sederhana	1 2 3 4	6. Bagaimana kemampuan petugas di Dindikbud ? a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu	1 2 3 4
2. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak baik b. Kurang baik c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3. Bagaimana kecepatan waktu pelayanan di Dindikbud ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dindikbud ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Apakah teknologi informasi di Dindikbud mudah di akses ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (kotak saran, SMS Center, Whatsapp, dll) ? a. Belum ada b. Ada tapi kurang berfungsi c. Berfungsi tapi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana hasil pelayanan yang diterima ? a. Tidak memuaskan b. Kurang memuaskan c. Memuaskan d. Sangat memuaskan	1 2 3 4		

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



Survei
Kepuasan
Masyarakat

Yukkk!! Bantu kami
Dalam meningkatkan pelayanan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Pemalang
ISI KUISIONER DENGAN SCAN QR DI BAWAH INI



<https://bit.ly/3GXXO6d>



2. Instrumen Pengolahan Data

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**

PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG SEMESTER 2 TAHUN 2025

UNIT PELAYANAN : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Pemalang
ALAMAT : Jl. Merbabu No. 2 Kelurahan Mulyoharjo Pemalang
TELEPON/HP. : +62 821-3817-1615

NO. RESPO NDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	2	4	3	4	3	4	3	3	4	
2	4	3	3	2	3	3	3	4	3	
3	4	3	3	4	3	3	2	4	2	
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	4	3	4	2	3	3	
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
8	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
10	3	3	3	4	3	3	2	3	1	
11	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	3	3	4	4	4	2	4	4	
14	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
15	1	3	3	4	3	3	2	4	3	
16	1	3	2	4	4	3	4	4	4	
17	4	4	2	4	4	4	3	4	4	
18	2	3	3	4	4	4	4	4	4	
19	2	4	3	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
21	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
23	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
24	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
25	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
26	3	4	3	4	3	3	4	2	3	
27	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
28	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
29	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
30	4	4	3	4	3	4	4	4	3	

31	3	3	4	3	3	3	3	4	3
32	3	3	4	3	3	4	3	4	3
33	3	3	4	3	4	3	3	4	4
34	3	4	4	4	4	3	3	4	4
35	3	4	4	4	3	4	3	4	4
36	3	4	4	4	3	3	3	4	4
37	4	4	4	4	3	4	3	4	4
38	3	4	4	4	4	4	3	4	3
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4
40	3	4	4	4	4	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	3	3	4	3
42	4		4	4	3	3	3	3	3
43	3	3	4	4	4	4	3	4	4
44	3	3	4	3	4	3	3	3	3
45	3	3	4	3	3	4	3	4	4
46	4	4	3	3	3	3	3	3	4
47	1	3	3	4	3	3	3	4	3
48	4	4	3	4	4	3	3	4	3
49	4	4	3	4	3	4	3	4	4
50	2	4	3	3	3	4	3	4	4
51	4	4	3	4	3	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	3	3	4	4	4
54	2	4	3	4	4	3	3	4	4
55	4	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	3	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	3	4	3	3	3
58	2	3	2	4	3	3	3	3	3
59	4	4	3	4	3	3	3	4	4
60	4	4	3	4	4	4	4	3	4
61	4	3	3	4	3	4	3	3	3
62	4	4	3	3	3	4	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	3	4	4	3	4	4	4	4	4
66	3	3	2	3	4	3	3	3	4
67	4	4	3	4	3	3	4	3	3
68	4	3	2	4	3	4	4	4	4
69	4	3	2	4	4	3	4	4	4
70	3	3	3	4	4	4	4	3	4
71	2	4	3	4	4	4	4	3	3
72	3	3	3	4	4	4	4	4	3

73	3	3	3	4	3	3	4	3	3
74	4	3	3	4	3	4	3	4	4
75	4	3	3	4	4	3	4	4	3
76	3	3	3	4	4	4	3	4	4
77	3	3	3	4	3	4	4	3	4
78	4	3	3	4	4	4	4	4	3
79	3	3	3	4	4	3	3	4	4
80	4	3	3	4	4	4	4	3	4
81	2	3	3	4	4	4	4	4	3
82	4	3	3	4	3	3	3	3	4
83	2	3	3	4	4	4	4	3	3
84	4	3	3	4	3	4	4	3	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	4	3	4	3	3
87	4	3	3	4	4	4	3	4	3
88	4	4	3	4	4	3	3	3	3
89	3	4	3	3	4	3	3	4	4
90	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	3	4	3	4	4	4	3	3	3
92	4	4	3	4	4	3	3	3	3
93	4	4	2	3	4	3	3	4	3
94	2	3	3	4	4	3	2	3	4
95	3	4	3	4	3	4	4	4	4
96	3	3	3	3	4	4	4	3	4
97	3	4	3	4	4	4	3	4	4
98	3	4	3	3	4	4	3	3	3
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	2	3	4	4	4	3	3	4	3
103	3	3	4	4	4	3	2	4	3
104	3	3	4	3	3	4	4	4	4
105	3	3	3	4	4	3	2	4	3
106	4	4	3	4	3	3	4	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	4	3	4	4	4	3	3	4
109	3	4	3	4	4	4	2	3	3
110	3	4	3	4	4	4	2	4	4
111	4	4	3	4	3	4	3	3	3
112	4	4	3	4	3	4	3	3	4
113	4	3	3	4	4	4	4	4	4
114	2	4	3	4	3	4	3	4	4

115	4	4	3	4	3	4	4	4	3
116	4	4	3	3	4	4	3	4	3
117	2	4	3	3	4	4	4	4	4
118	3	4	3	4	4	4	3	4	4
119	4	4	3	3	3	3	3	4	4
120	3	4	3	3	4	4	2	4	4
121	2	3	3	3	4	3	3	4	4
122	4	4	3	4	4	4	4	4	4
123	2	3	4	3	4	3	3	4	4
124	4	3	3	3	4	3	2	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	3
126	2	4	3	3	3	4	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	3	3	3	4	3	3	4	3
129	2	3	3	3	3	3	3	3	4
130	4	4	4	3	4	4	4	4	4
131	4	3	2	4	4	4	4	3	3
132	4	3	3	4	3	3	4	4	4
133	2	4	4	4	4	3	3	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	2	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4
137	4	3	3	3	3	4	2	3	3
138	4	3	3	3	4	3	3	3	4
139	3	4	3	3	3	3	4	3	3
140	4	4	4	4	4	4	2	4	4
141	3	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	3	3	3
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4
145	2	3	3	3	3	3	3	4	4
146	4	3	3	4	3	4	3	4	4
147	4	4	4	4	4	4	3	4	3
148	4	3	3	4	3	4	3	4	4
149	4	3	3	4	3	3	3	4	3
150	2	4	3	4	3	3	3	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	2	3	3	3	3	3	3	3	4

ΣNilai /Unsur	498	529	483	570	535	544	495	545	547	
NRR / Unsur	3,276	3,503	3,178	3,750	3,520	3,579	3,257	3,586	3,599	
NRR tertbg/ unsur	0,364	0,389	0,353	0,416	0,391	0,397	0,361	0,398	0,399	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 3,468
										86,710

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 = NRR per unsur x 0,111 per unsur

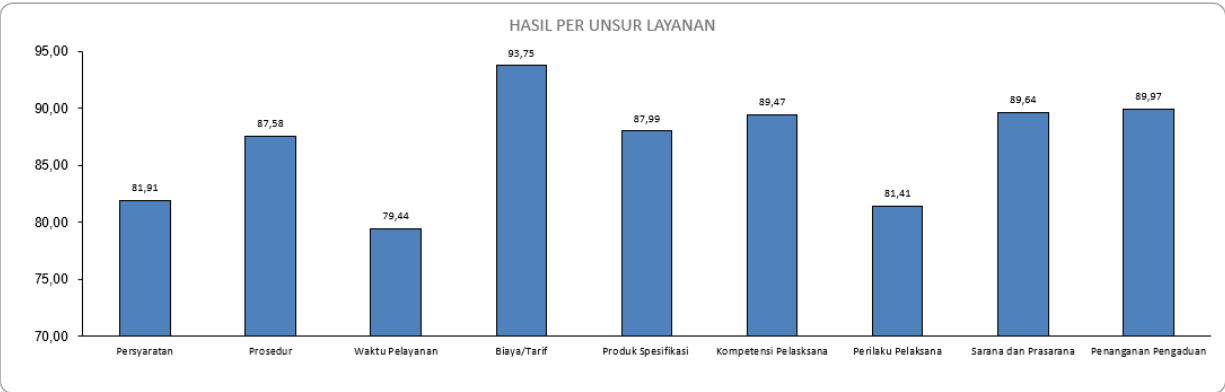
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,28
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Biaya/Tarif	3,75
U5	Produk Spesifikasi Jenis	3,52
U6	Kompetensi Pelaksana	3,58
U7	Perilaku Pelaksana	3,26
U8	Sarana dan Prasarana.	3,59
U9	Penanganan Pengaduan	3,60

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

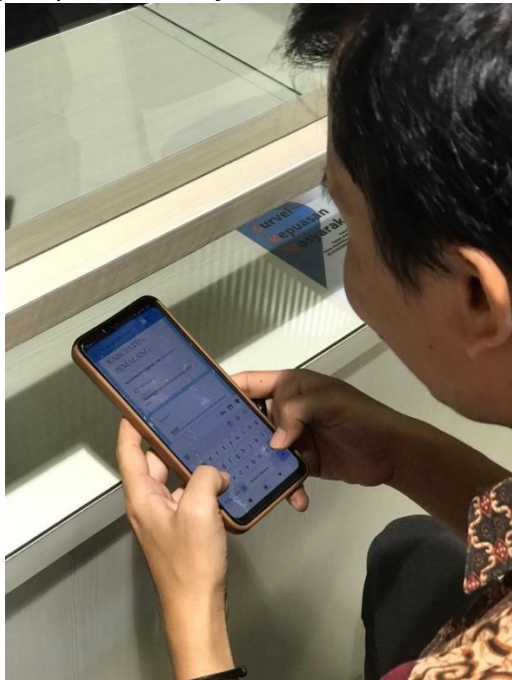
IKM UNIT PELAYANAN :	86,71
	BAIK

Persyaratan	Prosedur	Waktu Pelayanan	Biaya/Tarif	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarana dan	Penanganan
81,91	87,58	79,44	93,75	87,99	89,47	81,41	89,64	89,97
Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik

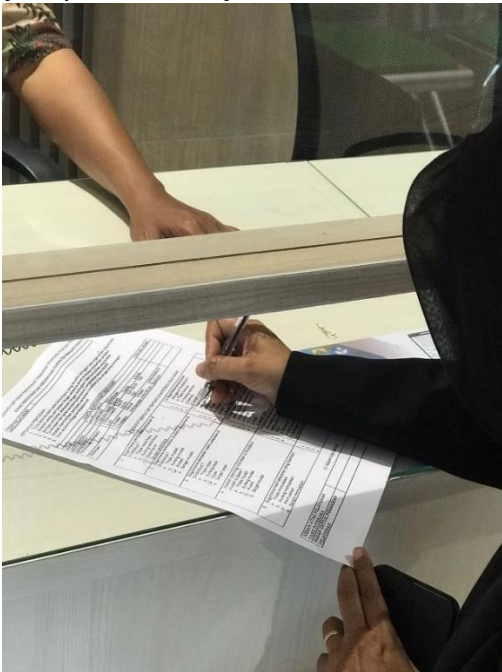
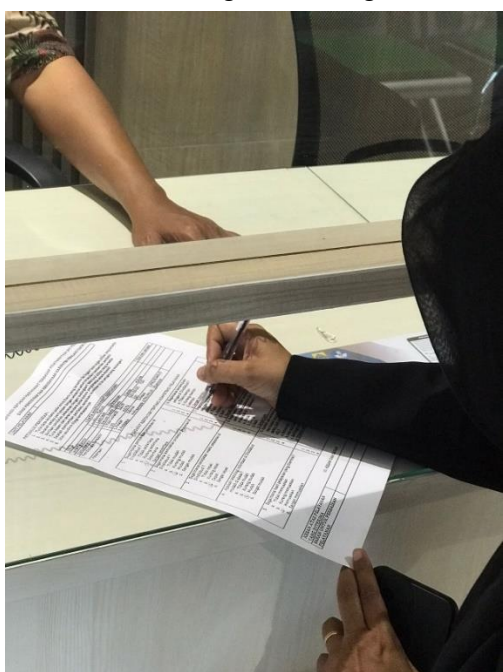


3. Foto Dokumentasi Pelaksanaan SKM

a) Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Elektronik



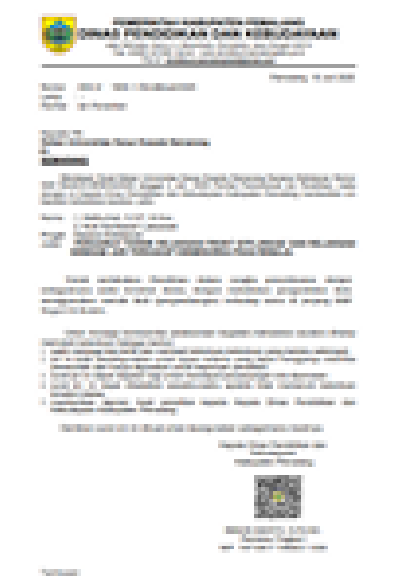
b) Dokumentasi Kegiatan Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat Manual



4. Publikasi SKM



5. Pelaksanaan Rencana Tindakanlanjuti Hasil SKM Semester Sebelumnya

No	Rencana Tindak Lanjut	Sudah Ditindaklanjuti / Belum	Waktu Pelaksanaan	Bukti
1	Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Telah dilaksanakan reviu SPP dan SOP Dindikbud Kabupaten Pemalang 
2	Unsur Waktu Penyelesaian	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Menerapkan TTE pada pengesahan dokumen pelayanan 

3	Unsur Kompetensi Pelaksana	SUDAH	Bulan Juli Tahun 2025	Telah dilaksanakan Bimtek Petugas Pelayanan Dindikbud Kabupaten Pemalang 
---	----------------------------	-------	-----------------------	---