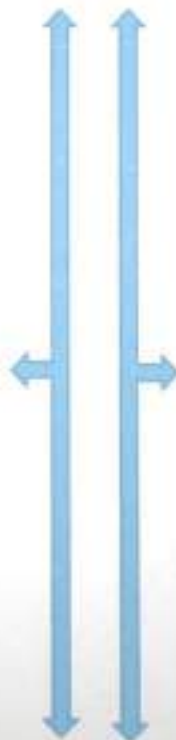




LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Tahun 2020



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS PENDIDIKAN

Jalan Ngurah Rai - Semarangura Telp/Fax (0366) 21197

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Semarang, 19 Agustus 2020



**Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Klungkung**

DEWA GDE DARMAWAN, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671231 198901 1 017

KATA PENGANTAR

Om Swastisati.

Masyarakat sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal dengan menampilkan layanan Visi CERIA (Cepat, Efisien, Ramah Iklas dan Akuntabel) untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung mengadakan survei.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di Kelurahan Pangongangan, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner. Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, masih perlu perbaikan-perbaikan ke depan agar dapat lebih baik. Kritik dan saran yang membangun senantiasa kami terima.

Semoga laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.

Om Santi, Santi, Santi Om

Semarapura, 19 Agustus 2020.

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Klungkung.

Dewa Gde Darmawan, S.Pd., M.Pd.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671231 198901 1 016



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media 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 (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan surat. Berdasarkan hal tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung melaksanakan survei SKM dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan pelayanan, di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.

Adapun sasaran survey ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.
2. Mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas layanan Di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.
3. Standar Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan Kab. Klungkung.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, Pengukuran/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung ini dilaksanakan pada semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2020.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung adalah :

1. Menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.

DAFTAR ISI

2. Membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei
6. Memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikuti dalam analisis data.
7. Mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
9. Pelaporan hasil survei.

BAB II METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Survei

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan yang datang di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung dengan 60 layanan yang ada, antara lain: Legalisir Ijazah, Pelayanan Tamu, PPDB, Beasiswa dan lain lainnya.

B. Teknik Pengumpulan

Data Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Variabel Pengukuran SKM Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

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. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung.
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, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana yang dimiliki dalam pelayanan yang dilaksanakan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung ini digunakan analisis statistic deskriptif. Kesembilan ruang lingkup tersebut di atas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat option jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung ditentukan sebagai berikut :

Tabel 1 Katagori Mutu Pelayanan

NILAI PERSPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59
2	B (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
3	C (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
4	D (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 50 Kuisisioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung sebesar 3,42 berada pada kategori "BAIK" (pada interval 76,61 s/d 88,30). Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Rata Rata Skor Dan Peringkat Pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

NO	RUANG LINGKUP	RATA RATA SKOR	KATAGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan	3,18	Baik	8
2	Prosedur	3,52	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,2	Baik	7
4	Biaya/Tarif	4	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3,34	Baik	4
6	Kompetensi Pelaksana	3,3	Baik	5
7	Prilaku Pelaksana	3,28	Baik	6
8	Sarana dan Prasarana	3,16	Baik	9
9	Pengaduan	3,84	Sangat Baik	2



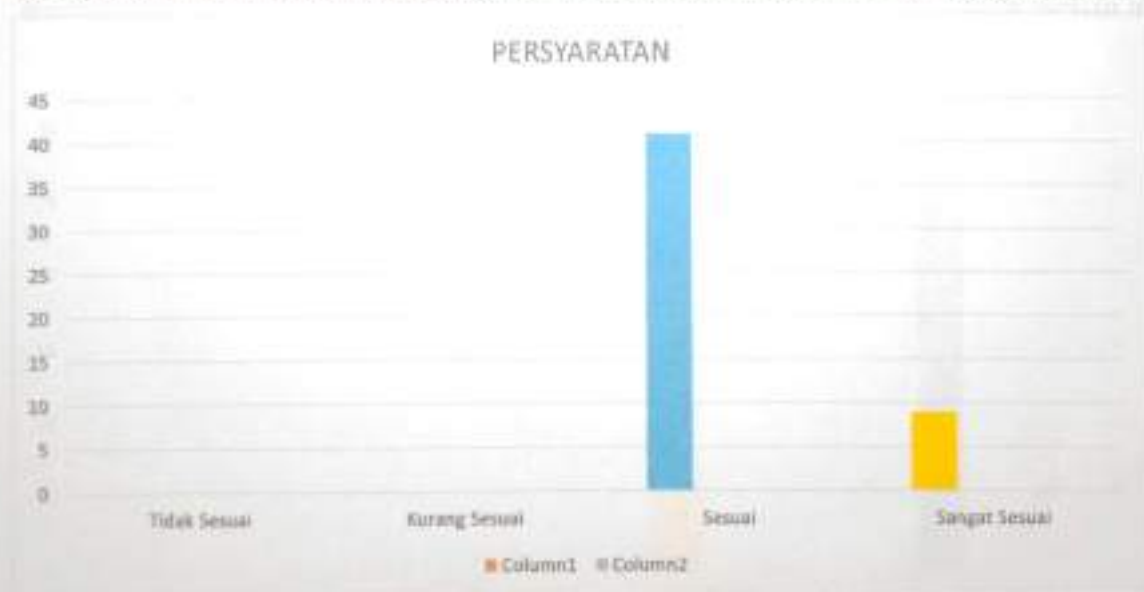
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,18 berada pada interval skor 3,06 – 3,54 kategori "Baik" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kelurahan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sesuai	0	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0	0%
3	Sesuai	41	41	82%
4	Sangat Sesuai	9	9	18%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



B. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,52 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik.". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Mudah	0	0	0%
2	Kurang Mudah	0	0	0%
3	Mudah	24	24	48%
4	Sangat Mudah	26	26	52%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



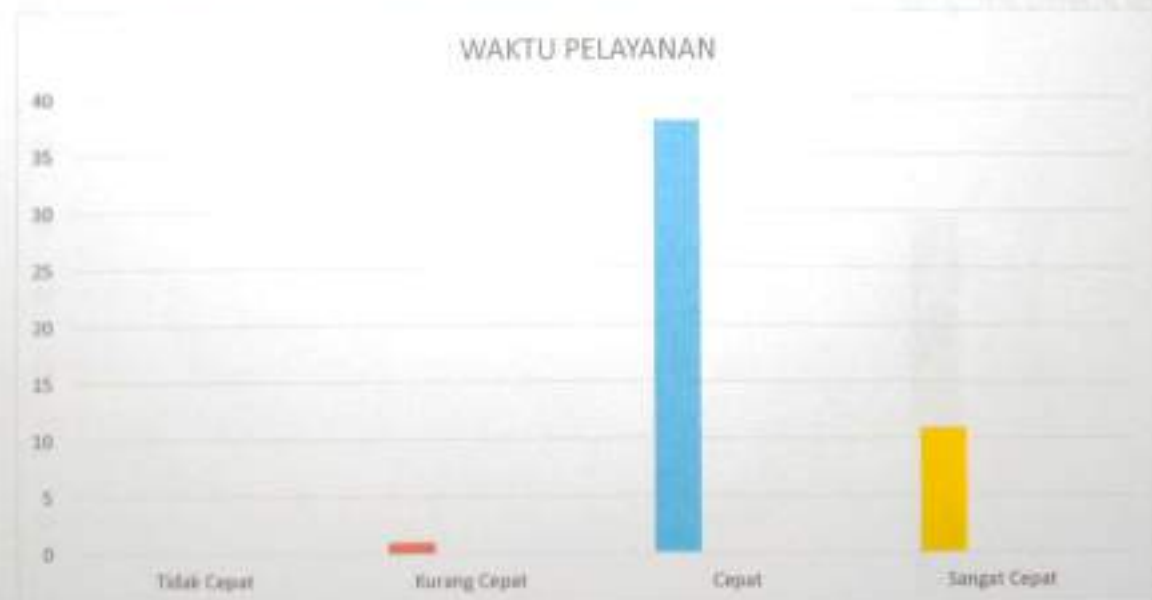
C. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,2 berada pada interval skor 3,08 s/d 3,54 kategori "BAIK" Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan kelurahan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Cepat	0	0	0 %
2	Kurang Cepat	1	1	2%
3	Cepat	38	38	76%
4	Sangat Cepat	11	11	22%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



D. 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, sesuai maklum layanan bahwa semua layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung tidak dikenai biaya/gratis. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,53 s/d 4,00 kategori "SANGAT BAIK". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori "SANGAT BAIK". Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya/Tarif

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Mahal	0	0	0 %
2	Cukup Mahal	0	0	0%
3	Murah	0	0	0%
4	Gratis	50	50	100%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



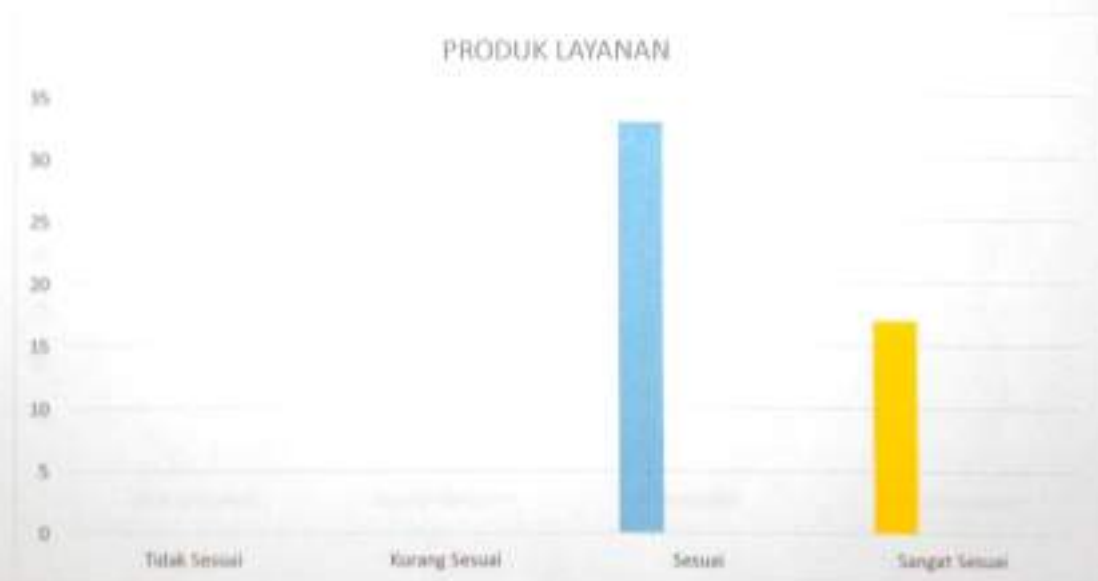
E. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,34 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sesuai	0	0	0%
2	Kurang Sesuai	0	0	0%
3	Sesuai	33	33	66%
4	Sangat Sesuai	17	17	34%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,3 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Kompeten	0	0	0%
2	Kurang Kompeten	0	0	0%
3	Kompeten	35	35	70%
4	Sangat Kompeten	15	15	30%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,28 berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0%
2	Kurang Sopan dan Ramah	0	0	0%
3	Sopan dan Ramah	36	36	72%
4	Sangat Sopan dan Ramah	14	14	28%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



H. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **3,16** berada pada interval skor 3,06 s/d 3,54 kategori "**Baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat dalam table berikut :

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kualitas Sarana dan Prasarana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Buruk	0	0	0 %
2	Cukup	4	4	8%
3	Baik	34	34	68%
4	Sangat Baik	12	12	24%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



I. Penanganan Pengaduan

Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori "Sangat Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan berada pada kategori Sangat Baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Tidak Ada	0	0	0 %
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0	0%
3	Berfungsi Kurang Maksimal	8	8	16%
4	Dikelola Dengan Baik	42	42	84%

Berdasarkan tabel tersebut di atas, secara visual dapat disajikan dalam grafis berikut ini



BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung sebesar 82,78 dan berada pada kategori Baik. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung berada pada kategori "**Baik** "
2. Prosedur Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung berada pada kategori "**Baik** "
3. Waktu pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Baik**"
4. Biaya/Tarif pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Sangat Baik** "
5. Kesesuaian Produk Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Baik** "
6. Kompetensi/Kemampuan Pelaksana/Pelugas Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Baik** "
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Baik** ".
8. Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Baik** ".
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung pada kategori "**Sangat Baik** ".

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup "Biaya/Tarif" disusul ruang lingkup "Penanganan Pengaduan"

B. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung hendaknya meningkatkan pelayanannya khususnya pada ruang waktu pelayanan, Produk Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Prilaku Pelayanan, lingkup prosedur, Kompetensi Pelaksana, Persyaratan, Sarana dan Prasarana pelayanan.

Berdasarkan hasil survei ini, kedelapan ruang lingkup tersebut berada pada kategori baik. Ruang lingkup yang lain, seperti: Biaya / tarif juga perlu ditingkatkan. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Di Dinas Pendidikan

RUJUKAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

REKAPITULASI KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)
 DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KLUNGKUNG

NO	TANGGAL	JK	WENDEX	LATIHAN	PENDAPAT RESPONDEN TENTANG LATIHAN								
					1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	7/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	4	4	3	3	3	3	4
2	8/5/2020	P	SL	Asst	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	10/5/2020	P	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	17/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
5	21/5/2020	L	Paket C	Legatbir Jasrah	3	4	4	4	4	3	3	4	4
6	21/5/2020	L	SMP	Legatbir Jasrah	3	4	4	4	3	3	4	3	4
7	24/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	3	3	4	3	4
8	24/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	24/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	3	3	4	3	4
10	24/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	4	3	4	3	4
11	25/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	3	4	3	4
12	25/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	4	3	3	4	3	3	3	3	4
13	25/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	4	4	3	3	4
14	25/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	4	3	4	4	4	3	3	3	4
15	26/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	3	4	3	4
16	26/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	4	4	3	4	4	4	3	3	4
17	26/5/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	4	4	4	3	3	4	4
18	3/6/2020	L	SL	Bertamu	3	3	4	3	4	4	4	2	3
19	3/6/2020	L	SL	Usul Permohonan Penulsi	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	3/6/2020	L	SL	Bertamu	3	4	3	4	3	3	3	2	4
22	3/6/2020	-	SMK	Legatbir Jasrah	4	4	3	4	4	3	3	4	4
23	4/6/2020	L	SL	Asst	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4/6/2020	P	SMK	Asst	3	4	3	4	3	3	3	2	4
25	8/6/2020	P	SL	Bertamu	4	3	3	4	3	3	3	3	3
26	8/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	4	3	4	3
27	11/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	4	4	3	3	4
28	11/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	4	3	4	4	4	4	4	3	4
29	29/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	4	3	4	4
30	20/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	3	3	4	4
31	23/6/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	4	3	4	4	3	3	3	4	4
32	1/8/2020	P	SL	Gaji Berkala	3	3	3	4	3	3	3	2	4
33	1/8/2020	P	SL	Gaji Berkala	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	1/8/2020	L	SL	Gaji Berkala	4	4	3	4	3	4	3	3	4
35	11/8/2020	P	SL	Usul Pemohonan Penulsi	3	3	3	4	4	3	3	3	4
36	11/8/2020	L	SL	Usul Pemohonan Penulsi	3	4	4	4	3	4	4	3	4
37	13/8/2020	L	SL	Usul Pemohonan Penulsi	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	14/8/2020	L	SL	Bertamu	3	3	3	4	3	3	3	3	3
39	14/8/2020	P	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	4	3	3	4	4
40	18/8/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	4	3	3	4	4
41	18/8/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	4	3	4	3	4	3	3	4
42	30/8/2020	P	SL	Usulan Setya Lancana	3	4	3	4	3	4	3	3	4
43	26/8/2020	L	SL	Usulan Setya Lancana	3	4	3	4	3	4	3	3	4
44	2/9/2020	P	SL	Asst	3	3	2	4	3	3	3	3	3
45	2/9/2020	P	SMK	Asst	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	16/9/2020	P	SL	Konsultasi Smanas	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	16/9/2020	L	SMK	Legatbir Jasrah	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	25/9/2020	L	SL	Absensi	3	3	3	4	3	3	3	3	4

no	26/6/2020	L	SMA	PPDB	3	4	3	4	3	4	4	4	4
50	29/6/2020	L	S1	PPDB	3	4	3	4	3	4	4	3	3
Total Nilai per Unsur					159	176	160	200	167	165	164	158	192
NRR per Unsur					3,18	3,52	3,2	4	3,34	3,3	3,28	3,16	3,84
NRR ttbg per Unsur					0,35	0,39	0,36	0,44	0,37	0,37	0,36	0,35	0,43

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 teris
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No	Unsur Layanan	Nilai Rata Rata
1	Persyaratan	3,18
2	Prosedur	3,52
3	Kecapatan Waktu	3,2
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Pelayanan	3,34
6	Kompetensi/Kemampuan	3,3
7	Prilaku Pelayanan	3,28
8	Sarana dan Prasarana	3,16
9	Pengaduan	3,84

PEROLEHAN SURVEI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KLUNGKUNG

Nilai Pelayanan	1541	Nilai Rata Rata	3,42	Katagori	BAIK
-----------------	-------------	-----------------	-------------	----------	-------------

NILAI PERSPSI	MUTU PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59
2	B (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
3	C (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
4	D (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00