



LAPORAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I (JANUARI S.D. MARET)
TAHUN 2025



CERIA

PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
JALAN NGURAH RAI - SEMARAPURA TELP/FAX (0366) 21197

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu Negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabuapten Klungkung selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabuapten Klungkung selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabuapten Klungkung dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Magetan khususnya Unit Pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan yang telah banyak membantu hingga tersusunnya Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Priode Januari S.D. Maret Tahun 2025.

Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Semarapura, 14 April 2025

Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung

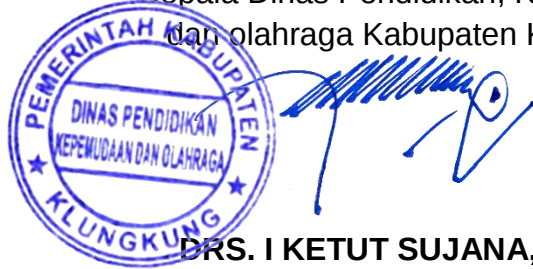



DRS. I KETUT SUJANA, M.Pd.H.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671210 199412 1 007

DAFTAR PENGESAHAN

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I
PRIODE JANUARI S.D. MARET TAHUN 2025
PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN KLUNGKUNG

Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan
dan olahraga Kabupaten Klungkung



DRS. I KETUT SUJANA, M.Pd.H.

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19671210 199412 1 007

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI LEMBAR PENGESAHAN
KATA PENGANTAR.....
DAFTAR ISI.....

BAB I PENDAHULUAN
 A. Latar Belakang
 B. Tujuan Dan Sasaran
 C. Rencana Kerja Pelaksanaan
 D. Tahapan Pelaksanaan

BAB II METODOLOGI PENELITIAN
 A. Metode Survei

 B. Teknik Pengumpulan Data
 C. Variabel Pengukuran SKM
 D. Teknik Analisis Data

BAB III HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(PENGGUNA LAYANAN KELURAHAN)
 A Persyaratan
 B. Prosedur
 C. Waktu Pelayanan
 D. Informasi
 E. Produk Pelayanan
 F. Kompetensi Pelaksana
 G. Perilaku Pelaksana
 H. Sarana Prasarana Pelayanan
 I. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI
 A. Kesimpulan
 B. Rekomendasi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi tersebut dilakukan melalui tindakan survei, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tertanggal 2 Mei 2014 mengatur tentang Pedoman SKM terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik, wajib pula untuk melaksanakan SKM dengan hasil yang disusun dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat terkait pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. IKM diperlukan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah. Dengan IKM ini, instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, memiliki alat kendali yang memadai untuk mengetahui aspirasi yang berkembang di masyarakat, khususnya masyarakat pengguna jasa layanan dan produk layanan dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung.

Oleh karena itu, dengan melakukan evaluasi berdasarkan IKM, diharapkan kelemahan yang ada dalam pelayanan publik dapat diperbaiki dan menjadi suatu nilai tambah atau kekuatan bagi Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung. IKM Online Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung dapat dilihat melalui link Web: <https://disdik.klungkungkab.go.id>.

1.2. Tujuan dan Sasaran

Tujuan dari IKM adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung serta memberikan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasarannya adalah mendapatkan nilai IKM Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung Triwulan I Tahun 2025 yang meliputi:

- 1) Fakta dan keterangan faktual dari persepsi terkait pelayanan publik.
- 2) Evaluasi terhadap pelayanan publik yang dilakukan.
- 3) Partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 4) Perbaikan penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- 5) Penyelenggaraan pelayanan yang lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 6) Hasil penilaian dapat dijadikan bahan untuk pembuatan rencana dan pengambilan keputusan terkait layanan publik.

1.3. Rencana Kerja Pelaksanaan

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, Pengukuran/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung ini dilaksanakan pada Triwulan IV Priode Januari S.D. Maret Tahun 2025.

1.4. 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.
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 secara online dengan aplikasi SISUKMA <https://sisukma.klungkungkab.go.id/>
3. Melakukan survei sesuai jadwal.
4. Kuesioner yang telah diisi secara online diperiksa oleh petugas survei
5. Mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
6. Menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.
7. Pelaporan hasil survei.
8. Publikasi hasil survey ke web Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung <https://disdik.klungkungkab.go.id>

BAB II KERANGKA KERJA

Survei tentang tingkat Kualitas Kepuasan Masyarakat (KKM) oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kab. Klungkung Triwulan IV (Oktober S.D. Desember tahun 2024 ini dilakukan merujuk pada ketentuan baru, yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menteri PANRB) Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang ditetapkan pada tanggal 2 Mei 2014. KKM Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung adalah kondisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data dan informasi hasil pengukuran yang dilakukan secara kualitatif menggunakan instrumen kuesioner. Tujuannya adalah memperoleh pendapat atau persepsi masyarakat terhadap layanan publik Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, selaku institusi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan publik.

Dijelaskan bahwa Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 sendiri bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sasarannya ialah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dan mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat dapat dilakukan melalui SKM, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014, yang mana merupakan pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Adapun ruang lingkup pengukuran SKM pelayanan publik sebagaimana terkandung dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014 terdiri atas sembilan unsur, yaitu:

- 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.
- 4) Informasi yang diberikan 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) Maklumat Pelayanan Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil SKM kemudian disajikan dalam bentuk angka absolut. Perhatian utama atas hasil survei ini ditujukan pada saran atau rekomendasi perbaikan dari responden penerima layanan dengan maksud agar kualitas layanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung bagi publik/pengguna selalu meningkat dari waktu ke waktu.

BAB III METODOLOGI

Survei adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, kemudian semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Metode Survei yang digunakan untuk menunjang proses pengumpulan dan analisis data sosial bersifat terstruktur dan mendetail. Kuisisioner sebagai instrumen utama untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik. Karena itu, penggunaan teknik sampling yang benar sangat menentukan kualitas hasil survei.

3.1. Responden

Rancangan pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nonprobability sampling, dengan pertimbangan tertentu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap berkaitan dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Adapun syarat-syarat responden sebagai sampel adalah:

1. Responden sudah pernah menerima layanan dari Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung.
2. Responden mengisi kuesioner SKM Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung sesuai dengan kondisi di lapangan (secara online).
3. Layanan yang pernah diterima responden dapat berupa informasi, konsultasi, bimbingan, dan Layanan baik berupa tatap muka ataupun melalui media.

3.2 Teknik Pengumpulan Data Data dalam survei ini diperoleh dari sumber data primer.

Sumber data ini adalah responden atau subjek penelitian hasil pengisian kuesioner. Kuesioner merupakan daftar isian untuk mengetahui sikap atau penilaian sekelompok orang terhadap suatu hal. Kuesioner diisi oleh responden yang dipilih mewakili kelompoknya, dilakukan secara online oleh yang bersangkutan. Dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan, dan ditanyakan kepada masyarakat melalui survei dengan menggunakan kuesioner (terlampir), secara online. Kuesioner berisi pertanyaan tentang:

1. Profil responden (nama, institusi, jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan).
2. Jenis pelayanan yang pernah digunakan.
3. Nama satuan kerja Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung yang memberikan pelayanan kepada responden.
4. Penilaian kondisi pelayanan yang disediakan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung saat ini berkaitan dengan pelayanan publik yang meliputi 9 (sembilan) indikator sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014.

Responden dalam survei ini adalah para pengguna layanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, baik perorangan maupun organisasi yang

pernah menggunakan layanan. Mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014, responden dipilih secara acak, pada Januari sampai dengan Maret 2025 Triwulan I. Teknik pengambilan data survei dilakukan dengan online. Pengambilan data secara langsung ketika responden datang ke tempat kerja ataupun pemberitahuan melalui telpun, pengambilan data survei lebih diutamakan melalui laman online.

Adapun jumlah responden yang memberikan jawaban pada survei ini berjumlah 156 secara online dengan Aplikasi Sisukma. Pengolahan dan Analisis Data Data hasil survei ditabulasikan dan dipetakan dalam grafik-grafik untuk dianalisis lebih lanjut, sebagai berikut: Data yang telah diolah akan ditampilkan dalam bentuk grafik dan tabel secara real-time, Data kondisi pelayanan publik yang meliputi 9 (sembilan) indikator sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 16 Tahun 2014. Indikator diturunkan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- b. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
- c. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
- d. Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi dalam pelayanan?
- e. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- f. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
- g. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
- h. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
- i. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung ini digunakan analisis statistik 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 624, 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
4	A (Sangat Baik)	88,31 – 100,00	3,53 – 4,00
3	B (Baik)	76,61 – 88,30	3,06 – 3,54
2	C (Kurang Baik)	65,00 – 76,60	2,60 – 3,05
1	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1,00 – 2,59

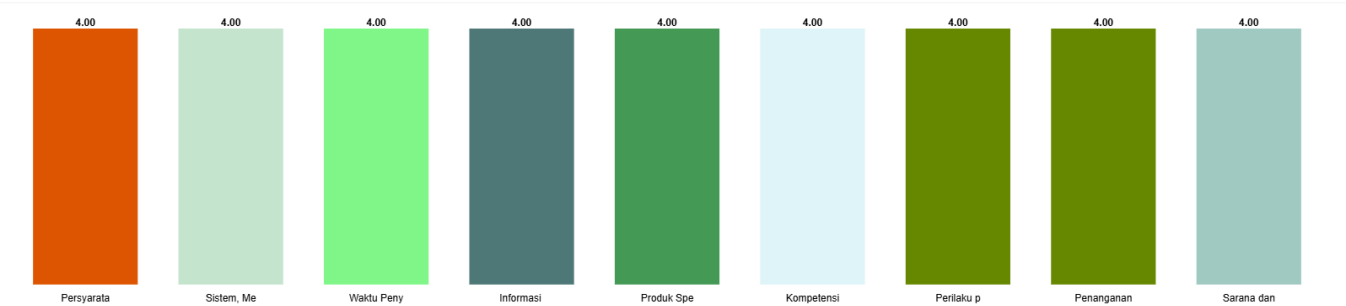
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 9 Kuisisioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung dan hasil analisis data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung sebesar **4** berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval **3,53 – 4,00**). 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	4	SANGAT BAIK	1
2	Prosedur	4	SANGAT BAIK	1
3	Waktu Pelayanan	4	SANGAT BAIK	1
4	Informasi	4	SANGAT BAIK	1
5	Produk Pelayanan	4	SANGAT BAIK	1
6	Kompetensi Pelaksana	4	SANGAT BAIK	1
7	Prilaku Pelaksana	4	SANGAT BAIK	1
8	Pengaduan	4	SANGAT BAIK	1
9	Pengaduan Sarana dan Prasarana	4	SANGAT BAIK	1

Skor Unsur



4.1. 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 **4** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sesuai	624	624	100 %
2	Sesuai	0	7	0 %
3	Kurang Sesuai	0	0	0 %
4	Tidak Sesuai	0	0	0 %

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



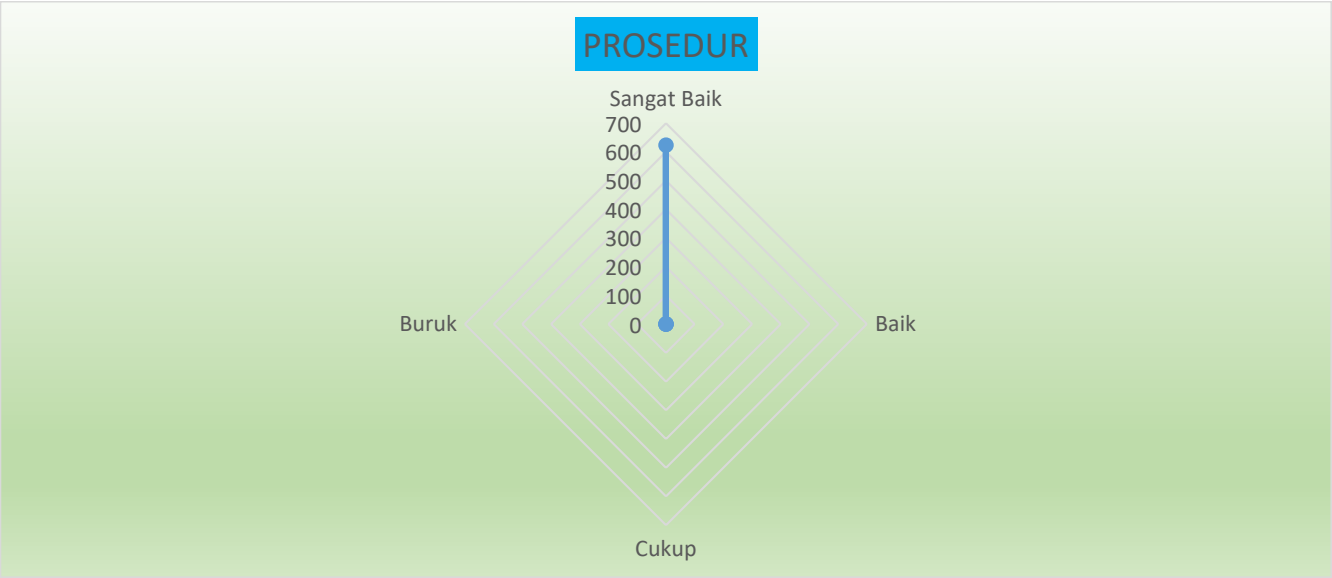
4.2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar **4** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**Sangat Baik.**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, ruang lingkup prosedur berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Mudah	624	624	100 %
2	Mudah	0	0	0 %
3	Kurang Mudah	0	0	0 %
4	Tidak Mudah	0	0	0 %

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



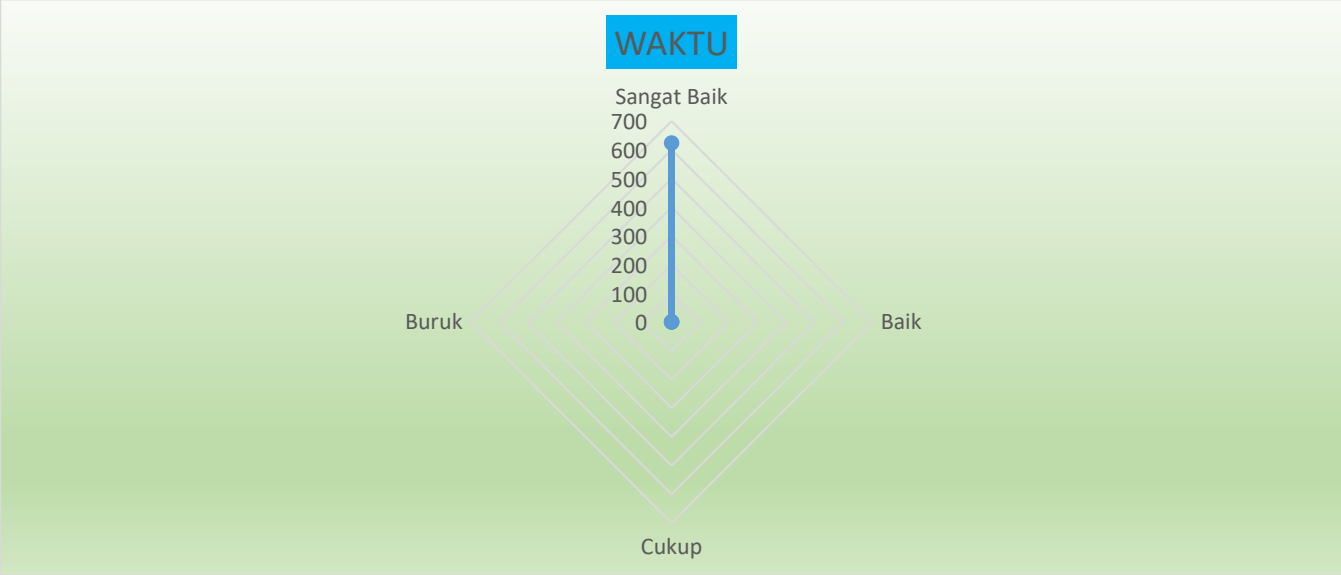
4.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori “Sangat 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 Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Cepat	624	624	100 %
2	Cepat	0	0	0 %
3	Kurang Cepat	0	0	0 %
4	Tidak Cepat	0	0	0 %

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



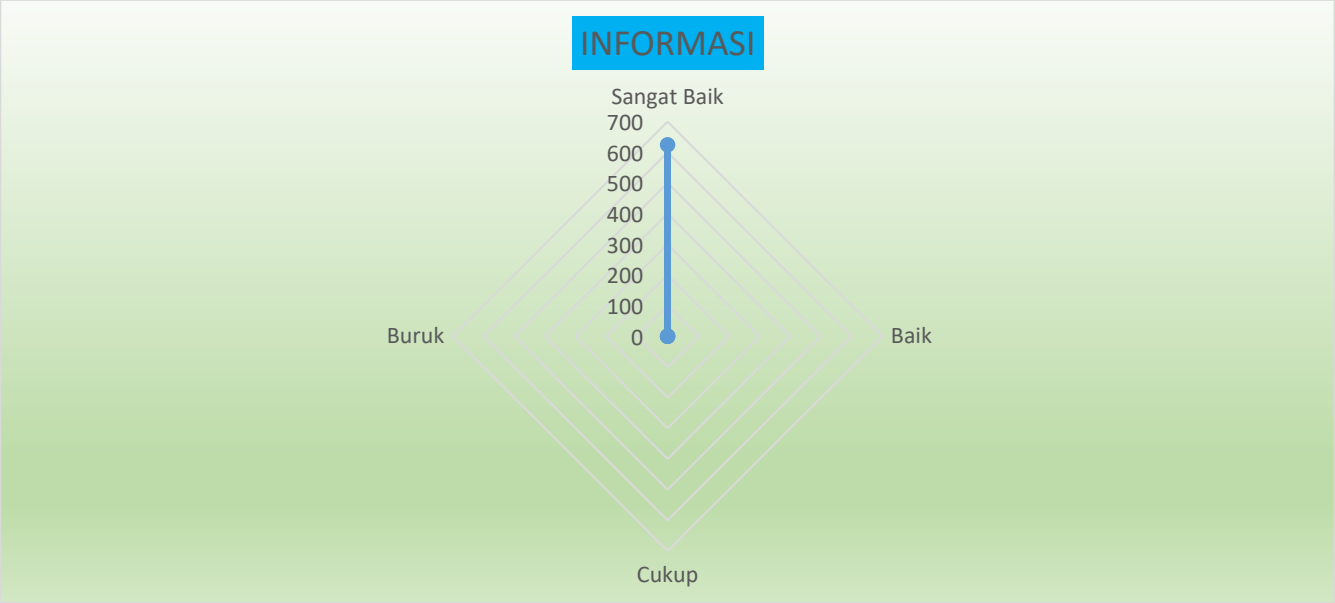
4.4. Informasi

Informasi yang diperoleh dari layanan yang Diberikan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung dapat disampaikan sesuai analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“Sangat Baik”** Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup Informasi berada pada kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup Informasi disajikan pada tabel berikut ini.

Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Informasi

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Puas	624	624	100 %
2	Cukup Puas	0	0	0 %
3	Kurang Puas	0	0	0 %
4	Tidak Puas	0	0	0 %

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



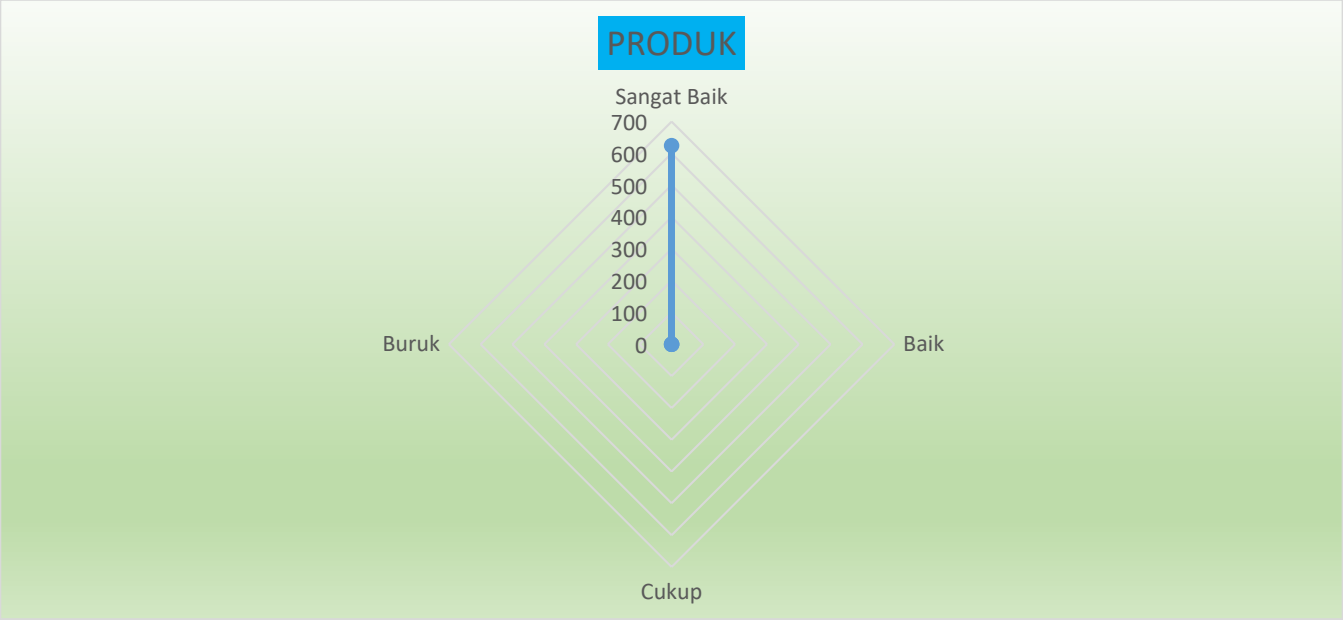
4.5. Produk Pelayanan

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 **4** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori **“Sangat 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	Sangat Sesuai	624	624	100 %
2	Sesuai	0	0	0 %
3	Kurang Sesuai	0	0	0%
4	Tidak Sesuai	0	0	0%

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



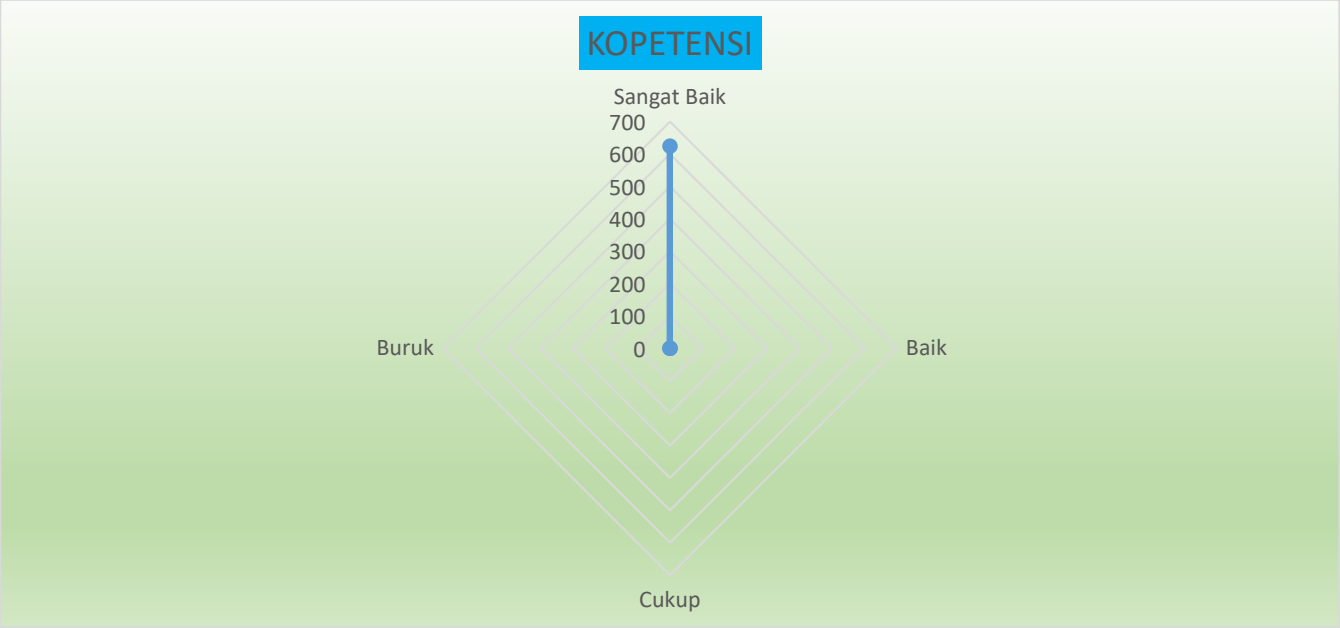
4.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori “Sangat 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	Sangat Kompeten	624	624	100 %
2	Kompeten	0	0	0 %
3	Kurang Kompeten	0	0	0 %
4	Tidak Kompeten	0	0	0 %

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



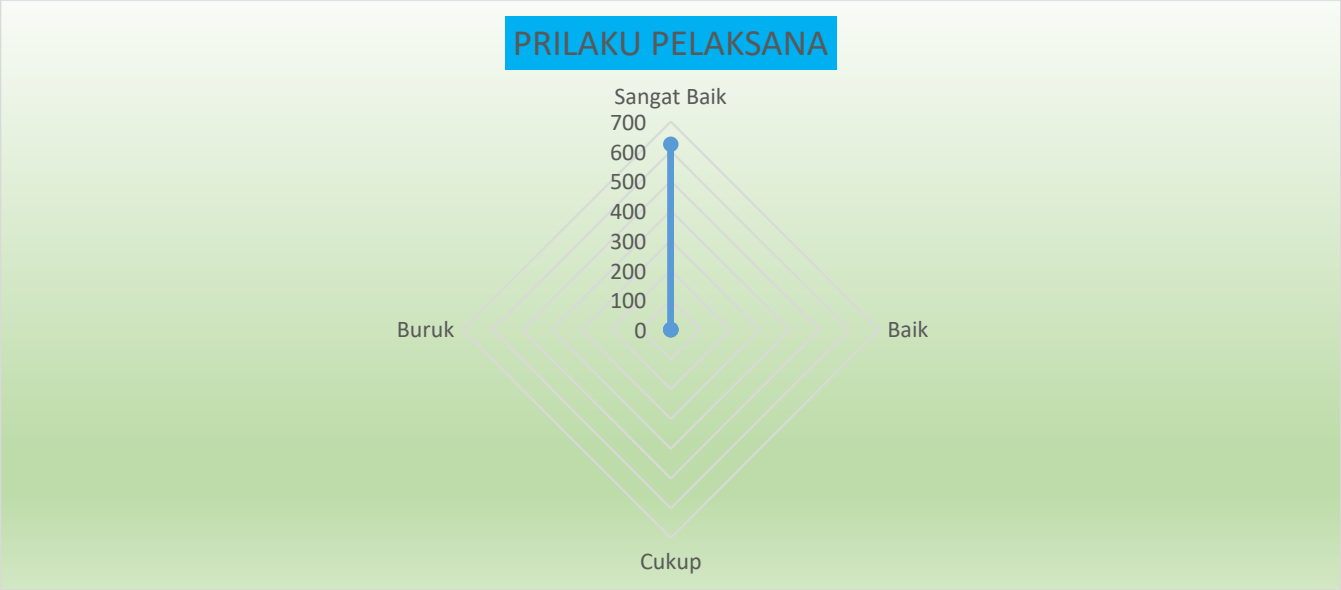
4.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 4 berada pada interval skor 3,53 – 4,00 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori “Sangat 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 Prilaku Pelaksana

NO	JAWABAN	SKOR	FREKUENSI	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	624	624	100 %
2	Sopan dan Ramah	0	0	0 %
3	Kurang Sopan dan Ramah	0	0	0 %
4	Tidak Sopan dan Ramah	0	0	0 %

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



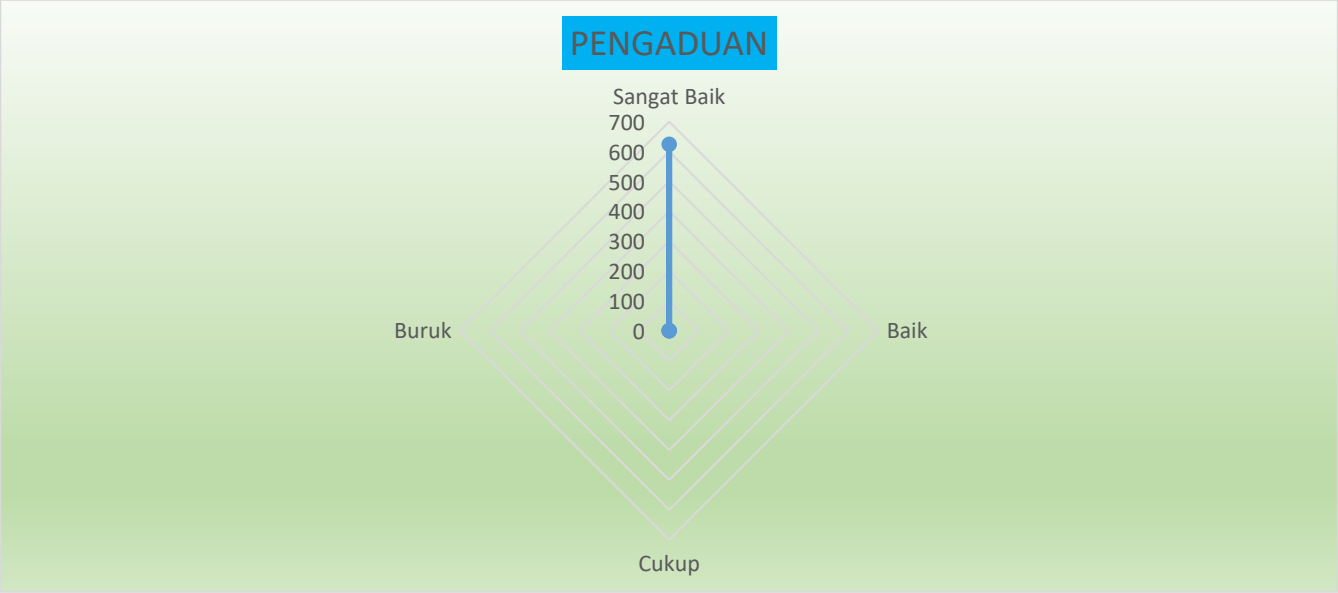
4.8. Penanganan Pengaduan

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 **4** 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	Dikelola Dengan Baik	624	624	100 %
2	Berfungsi Kurang Maksimal	0	0	0 %
3	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0	0	0 %
4	Tidak Ada	0	0	0%

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



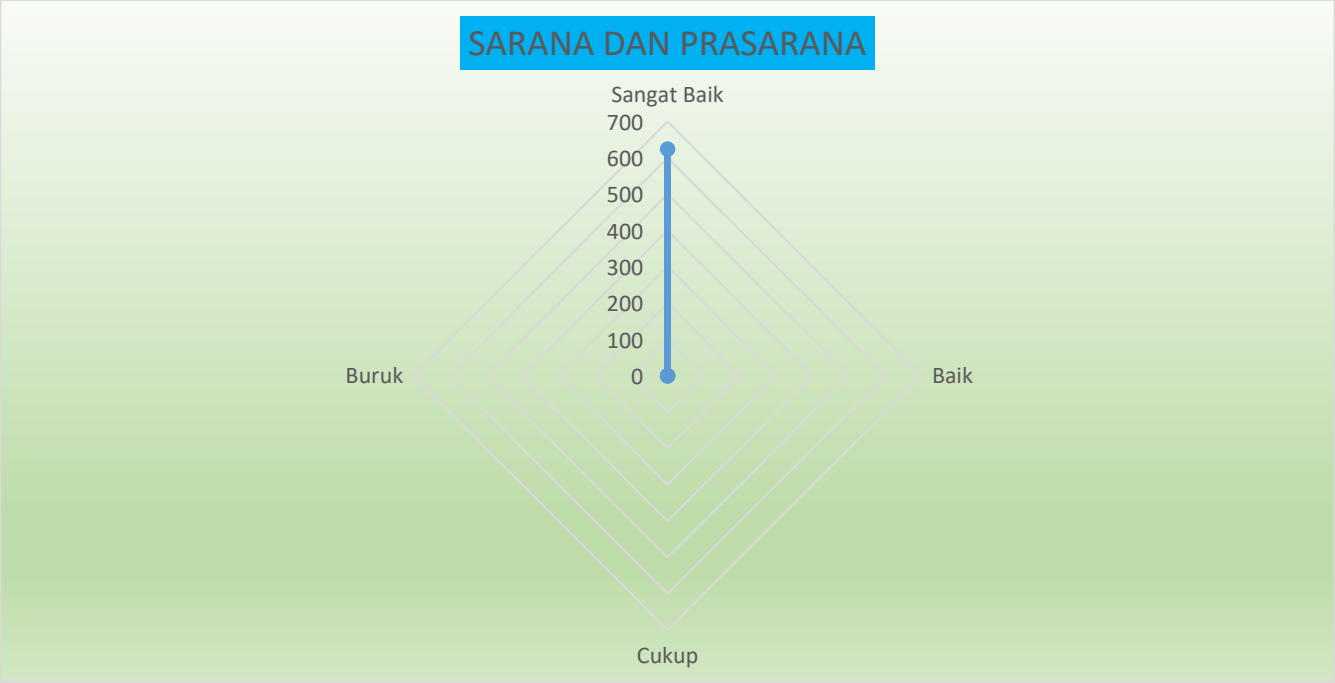
4.9. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar **4** berada pada interval skor **3,53 – 4,00** kategori “**Sangat Baik**”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Klungkung, ruang lingkup maklumat pelayanan berada pada kategori **Sangat 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	Sangat Baik	624	624	100 %
2	Baik	0	0	0 %
3	Cukup	0	0	0 %
4	Buruk	0	0	0 %

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



BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

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

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

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada semua ruang lingkup pelayanan

5.2. Rekomendasi

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung hendaknya ditingkatkan layanan di 9 bidang, pelayanan yang sangat baik maupun baik untuk ditingkatkan seminimal mungkin untuk dipertahankan

Berdasarkan hasil survei ini, kesembilan ruang lingkup tersebut berada pada kategori paling bawah dari 9 semua sudah sangat memuaskan, untuk terus dipertahankan

5.3. 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

Semarang, 14 April 2025



Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung

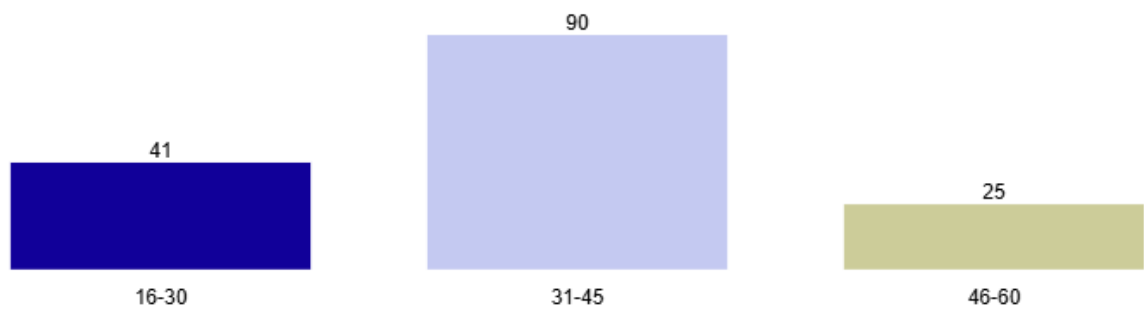
Drs. I Ketut Sujana, M.Pd.H
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19671210 199412 1 007

IKM

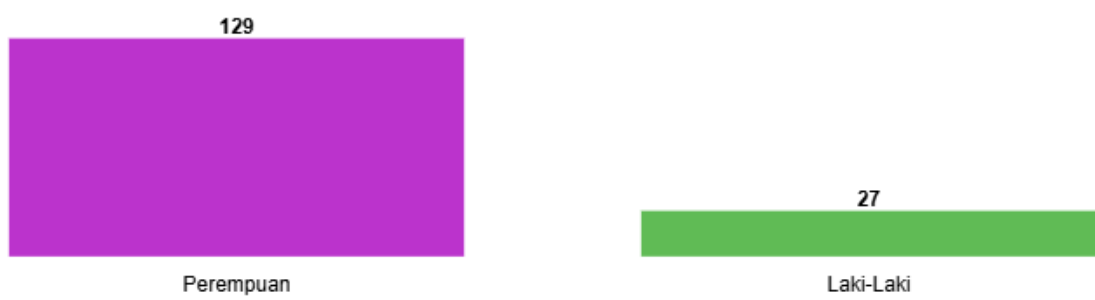
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I TAHUN 2025

Umur



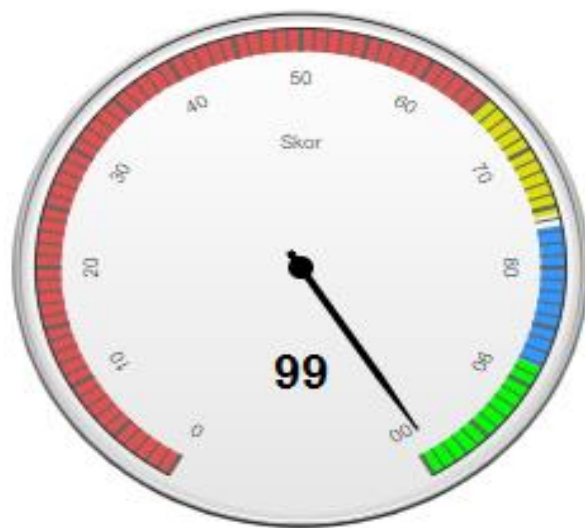
Jenis Kelamin



Pendidikan



IKM





Pemerintah Kabupaten Klungkung
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



DATA RESPONDEN

OPD : Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
Periode : 01-01-2025 S/d 30-03-2025

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	60811	29	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	60813	40	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	60814	40	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	60819	38	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	60820	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	60870	41	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
7	60875	57	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
8	60876	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
9	60877	44	Laki-Laki	D1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
10	60960	39	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
11	60967	29	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
12	61060	37	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
13	61063	40	Perempuan	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
14	61069	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
15	61071	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
16	61072	28	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
17	61119	41	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
18	61182	36	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
19	61183	40	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
20	61271	36	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
21	61286	37	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
22	61357	35	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
23	61363	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
24	61364	40	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
25	61414	53	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
26	61418	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
27	61419	33	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
28	61443	40	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
29	61447	57	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
30	61515	41	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
31	61543	47	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
32	61668	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
33	61669	24	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
34	61671	30	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
35	61691	29	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
36	61974	28	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
37	61975	53	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
38	61976	26	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
39	61981	38	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
40	62066	31	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
41	62067	37	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
42	62122	29	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
43	62192	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
44	62388	52	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
45	62421	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
46	62435	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
47	62457	40	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
48	62461	39	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
49	62462	29	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
50	62465	36	Perempuan	SMA/ sederajat	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
51	62540	32	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
52	62574	33	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
53	62577	44	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
54	62578	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
55	62703	50	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
56	62714	52	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
57	62792	42	Laki-Laki	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
58	62878	47	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
59	62880	37	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
60	62888	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
61	62889	24	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
62	62890	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
63	62942	35	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
64	62950	36	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
65	63049	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
66	63050	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
67	63052	35	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
68	63054	48	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
69	63059	53	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
70	63061	37	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
71	63062	36	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
72	63063	40	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
73	63080	40	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
74	63251	23	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
75	63252	26	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
76	63253	41	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
77	63255	38	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
78	63256	30	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
79	63257	24	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
80	63269	42	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
81	63271	30	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
82	63274	31	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
83	63292	50	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
84	63345	33	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
85	63346	30	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
86	63388	38	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
87	63409	35	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
88	63462	36	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
89	63471	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
90	63503	22	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
91	63600	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
92	63816	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
93	63828	35	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
94	63906	28	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
95	63909	47	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
96	63910	57	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
97	63913	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
98	63915	39	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
99	64044	47	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
100	64046	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
101	64050	39	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
102	64129	28	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
103	64137	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
104	64138	31	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
105	64139	42	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
106	64140	34	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
107	64141	40	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
108	64143	42	Laki-Laki	S2	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
109	64144	49	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
110	64156	41	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
111	64205	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
112	64207	30	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
113	64208	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
114	64209	40	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
115	64217	49	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
116	64353	41	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
117	64356	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
118	64357	33	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
119	64363	44	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
120	64367	31	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
121	64369	33	Perempuan	D3	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
122	64373	52	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
123	64560	40	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
124	64561	31	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
125	64562	29	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
126	64563	42	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
127	64564	36	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
128	64565	32	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
129	64566	34	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
130	64734	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
131	64735	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
132	64736	26	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
133	64738	32	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
134	64764	48	Perempuan	SMA/ sederajat	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
135	64767	30	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
136	64780	60	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
137	64783	28	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
138	64832	37	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
139	64835	51	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
140	64873	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
141	65019	56	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
142	65020	21	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
143	65042	40	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
144	65043	29	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
145	65280	23	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
146	65281	49	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
147	65332	36	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
148	65397	33	Perempuan	D3	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
149	65701	46	Perempuan	SMA/ sederajat	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
150	65702	31	Perempuan	D1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
151	65704	40	Perempuan	SMA/ sederajat	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
152	65706	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
153	65707	34	Perempuan	D3	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
154	65708	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
155	65709	38	Perempuan	SMA/ sederajat	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
156	65831	38	Perempuan	S1	Guru/dosen	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
Jumlah Nilai Per Unsur						624	624	624	624	624	624	624	624	624	
NRR / Unsur						4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	
NRR Tertimbang / Unsur						0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	4/5
Nilai IKM															99.00

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	4.00
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4.00
3	Waktu Penyelesaian	4.00
4	Informasi Layanan	4.00
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	4.00
6	Kompetensi pelaksana	4.00
7	Perilaku pelaksana	4.00
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.00
9	Sarana dan Prasarana	4.00

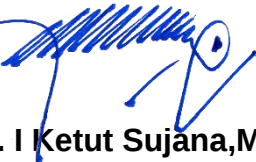
LAPORAN TINDAK LANJUT
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1
 PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
 KABUPATEN KLUNGKUNG
 TAHUN 2025

NO.	REKOMENDASI PERBAIKAN	TINDAK LANJUR	DOKUMEN
1.	Pencantuman Wifi Disdikpora Kab. Klungkung ID dan Password di ruang tunggu	Pencantuman/Penempelan Wifi Disdikpora Kab. Klungkung ID dan Password di ruang tunggu telah dilaksanakan pada tanggal 7 April 2025	

Semarapura, 14 April 2025



Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Klungkung


Drs. I Ketut Sujana,M.Pd.H
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP. 19671210 199412 1 007