

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 1

TAHUN 2025



<https://web.disdikbud.kaltimprov.go.id/>



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. 14	
2. Hasil Pengolahan Data	16
3. 15	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 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. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan, yang terdiri dari pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 pertanyaan tambahan tentang transparansi dan integritas petugas layanan sesuai dengan arahan dari Inspektorat Daerah. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratantraassassccc 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).
10. **Transparansi Pelayanan** : Kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dan sebagainya.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : Tidak menerima suap, gratifikasi, pungutan liar, dan sebagainya.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur pada jam layanan melalui komputer khusus yang telah disediakan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan tepat setelah menerima pelayanan dan hasil survei akan tersimpan pada laman khusus. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, yang terbagi menjadi 2 semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Maret 2025	30
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2025	30

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang. Namun karena jumlah sampel tidak memenuhi, maka diambil sampel sebanyak 100 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 450 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	63	63%
		PEREMPUAN	37	37%
2	PENDIDIKAN	SLTP	0	0%
		SLTA	12	12%
		DIII	3	3%
		SI	85	85%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	39	39%
		NON PNS	0	0%
		LAINNYA	61	61%
4	JENIS LAYANAN	KOORDINASI	36	36%
		KONSULTASI	19	19%
		LAINNYA	45	45%

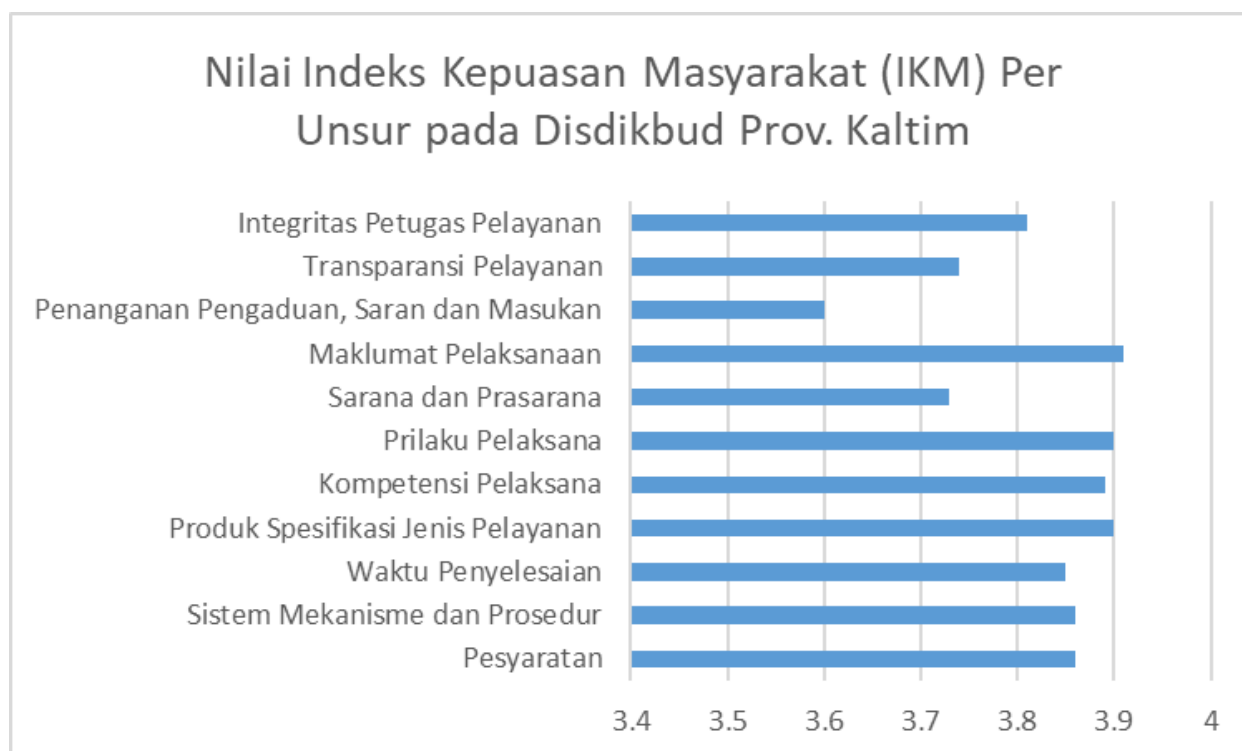
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

No. U	Unsur Pelayanan	Rata - Rata	RR Tertimbang
U1	Pesyaratan	386	3.86
U2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	386	3.86
U3	Waktu Penyelesaian	385	3.85
U4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	390	3.90
U5	Kompetensi Pelaksana	389	3.89
U6	Prilaku Pelaksana	390	3.90
U7	Sarana dan Prasarana	373	3.73
U8	Maklumat Pelaksanaan	391	3.91
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	360	3.60
U10	Transparansi Pelayanan	374	3.74
U11	Integritas Petugas Pelayanan	381	3.81
IKM		94.61	
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik	

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,60. Selanjutnya Unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,73 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga unsur Transparansi Pelayanan termasuk tiga unsur terendah 3.74
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Maklumat Pelaksanaan mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari semua unsur layanan, sementara unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan dan saran yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Mohon pelayanan ditingkatkan lagi”
- “Pelayanan sudah baik”
- “Pelayanan ditingkatkan, harap melayani dengan senyum dan ramah”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Yang mungkin disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang kanal pengaduan yang sudah disediakan, yaitu melalui laman SPAN-LAPOR.
- Kurangnya sarana dan prasarana pada gedung kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur, terutama pada minimnya jaringan internet di lingkungan kantor yang susah untuk di akses pengguna layanan.
- Kurangnya kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian, dan sebagainya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

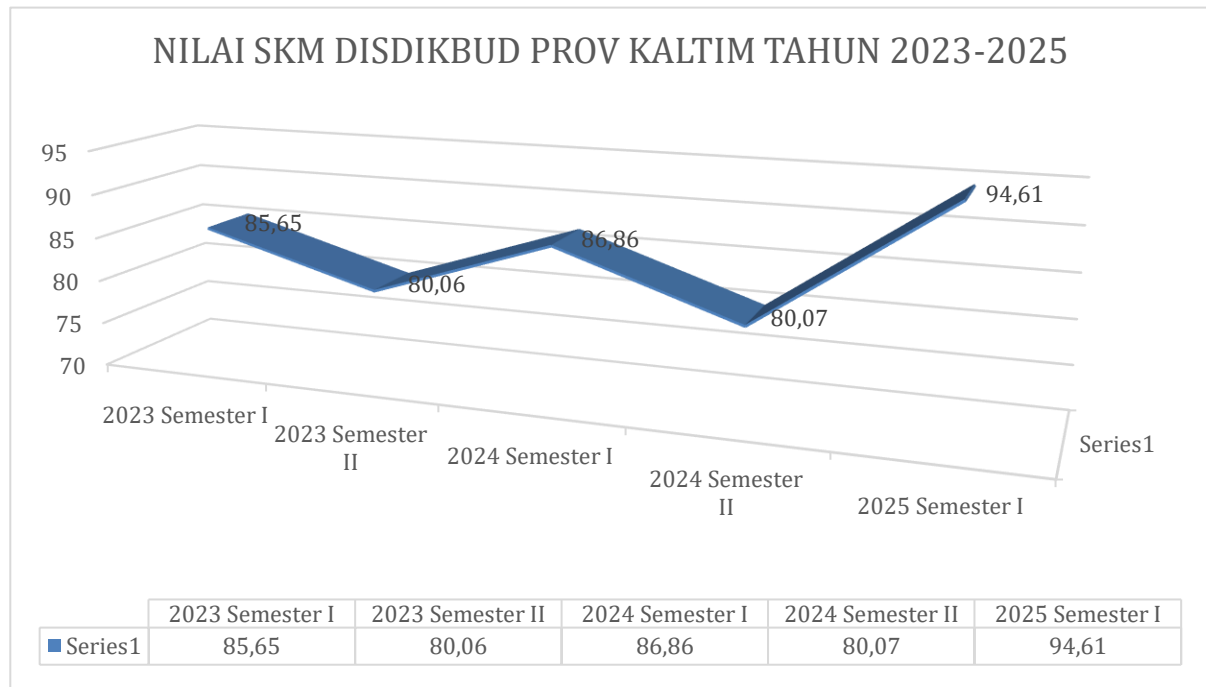
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat pembahasan tindak lanjut elemen terkait bersama pimpinan. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:ber

No	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW				
			I	II	III	IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi cara penyampaian saran dan masukan dan menambahkan admin				✓	-
2	Sarana dan Prasarana	Melaksanakan monitoring dan perbaikan pada jaringan wifi secara berkala				✓	-
3	Transparansi Pelayanan	Meningkatkan keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan pemahaman publik terhadap informasi tersebut				✓	-

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur. Namun, kami tetap berusaha dan berkomitmen menjaga konsistensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 94,61. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur mengalami fluktuasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana, serta Transparansi Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Maklumat Pelaksanaan mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari semua unsur layanan, sementara unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan unsur Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,90

Samarinda, 24 Juni 2025

Plt. Kepala,



Arman, S.Pd., M.Pd.

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 197012311997021008

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur

Bidang/Sub Bagian :

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 16.00*

I. PROFIL

Nama Lengkap :

No. HP / WA :

Email :

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUUSAHA
☐ Lainnya(sebutkan)

Asal Instansi :

Jenis layanan yang diterima :

.....(misal: konsultasi, koordinasi, dll.)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di sub bagian ini? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
3. Bagaimana pemahaman Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya maklumat pelayanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal. d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
6. Bagaimana pemahaman Saudara tentang penanganan pengaduan? a. Tidak ada sarana pengaduan. b. Ada sarana pengaduan tapi tidak berfungsi. c. Sarana pengaduan berfungsi tapi kurang maksimal . d. Sarana pengaduan dikelola dengan sangat baik.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)? a. Tidak transparan. b. Kurang transparan. c. Transparan. d. Sangat transparan.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)? a. Tidak berintegritas. b. Kurang berintegritas. c. Berintegritas. d. Sangat berintegritas.	1 2 3 4

I. SARAN PERBAIKAN, MASUKAN DAN HARAPAN:

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROV. KALTIM
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	0
5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	0
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
11	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	0
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	0
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	0
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	0
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
16	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	4	0
17	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
18	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	0
19	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	0
20	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
22	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	0
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
27	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0
28	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
29	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	0
30	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	0
31	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	0
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	0
35	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	0
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
39	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	0
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
41	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
49	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	0
50	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
61	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
66	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
68	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	0
69	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	0
70	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
71	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0
72	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	0
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0
74	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	0
75	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	0
76	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
77	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	0
78	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	0
79	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	0
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
81	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
82	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	0
83	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	0
84	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
85	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	0
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	0
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
89	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	0
90	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	0
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
93	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	0
94	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	0
95	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
96	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	0
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
98	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	0
99	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
ΣNilai /Unsur	386	386	385	390	389	390	373	391	360	374	381	
NRR / Unsur	3.86	3.86	3.85	3.90	3.89	3.90	3.73	3.91	3.60	3.74	3.81	
NRR Tertimbang/ Unsur	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.35	0.34	0.35	0.32	0.34	0.34	
IKM Unit pelayanan											94.613	

IKM Unit pelayanan *) 3.78 **) 94.61

Keterangan :	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Rank
- U1 s.d. U11	U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3.86	5
- NRR	U2	Prosedur Pelayanan	3.86	6
- IKM	U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.85	7
- *)	U4	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.90	2
- **)	U5	Kompetensi/Kemampuan Petugas	3.89	4
NRR Per Unsur	U6	Perilaku Petugas Pelayanan	3.90	3
	U7	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.73	10
NRR tertimbang	U8	Maklumat Pelayanan	3.91	1
	U9	Penanganan Pengaduan	3.60	11
	U10	Transparansi Pelayanan	3.74	9
	U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.81	8

IKM UNIT PELAYANAN : 94.61

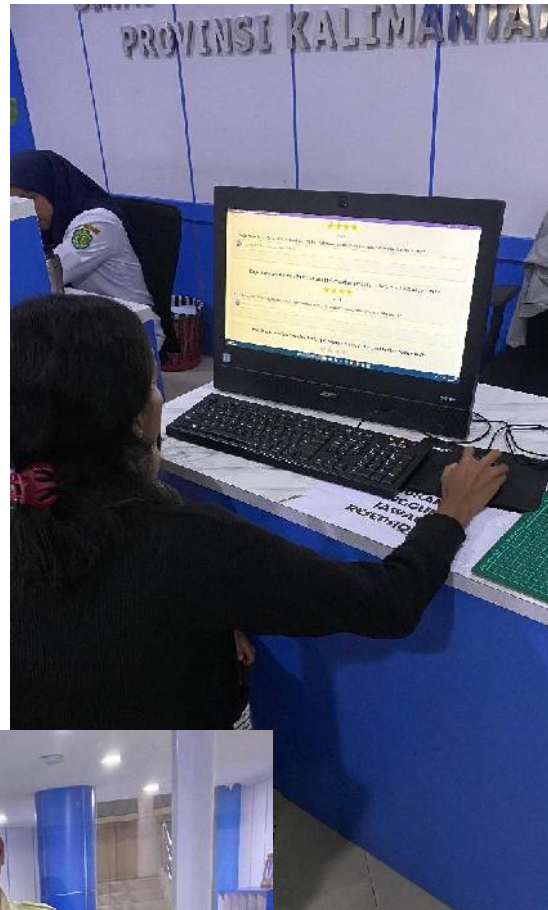
Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00 **C (Kurang Baik)** : 65,00 - 76,60
B (Baik) : 76,61 - 88,30 **D (Tidak Baik)** : 25,00 - 64,99

	% JAWABAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kurang Baik	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00	2.00	2.00	0.00
Baik	14.00	14.00	15.00	10.00	11.00	10.00	27.00	7.00	36.00	22.00	19.00
Sangat Baik	86.00	86.00	85.00	90.00	89.00	90.00	73.00	92.00	62.00	76.00	81.00
kosong	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	JUMLAH JAWABAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0
Baik	14	14	15	10	11	10	27	7	36	22	19
Sangat Baik	86	86	85	90	89	90	73	92	62	76	81
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



LAPORAN TINDAK LANJUT TERHADAP HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER II
TAHUN 2024



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur periode Tahun 2024 Semester 2 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024 Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,60	B (Baik)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81,55	B (Baik)
3	Waktu Penyelesaian	80,36	B (Baik)
4	Biaya/Tarif	80,48	B (Baik)
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	80,48	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	81,19	B (Baik)
7	Perilaku Pelaksana	80,24	B (Baik)
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,76	A (Sangat Baik)
9	Sarana dan Prasarana	78,21	B (Baik)
10	Transparansi Pelayanan	78,33	B (Baik)
11	Integritas Petugas Pelayanan	78,45	B (Baik)

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

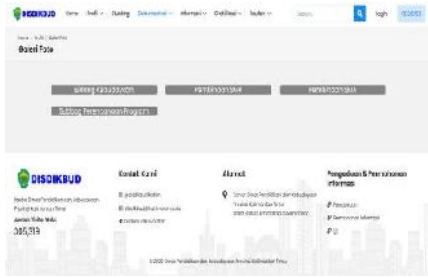
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menghimbau para admin tiap bidang untuk cepat merespon Pengaduan, Saran dan Masukan yang masuk melalui platform SPAN lapor				✓	-
2	Transparansi Pelayanan	Memberikan keterbukaan dan kemudahan akses informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat melalui website				✓	-
3	Integritas Petugas Layanan	Memberikan pelatihan kepada pegawai				✓	-

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Menghimbau para admin tiap bidang untuk cepat merespon Pengaduan, Saran dan Masukan yang masuk melalui platform SPAN lapor	Sudah	Melaksanakan rapat untuk rencana penambahan admin pada platform SPAN LAPOR, yang tadinya hanya 2 orang menjadi 8 orang (1 orang tiap bidang)		
2	Memberikan keterbukaan dan kemudahan akses informasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat melalui website	Sudah	Segala informasi yang dapat diakses masyarakat dapat dilihat pada laman website disdikbud https://web.disdikbud.kaltimprov.go.id/		
3	Memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai Integritas Petugas Layanan	Belum			Terbatasnya anggaran untuk melaksanakan pelatihan

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Kalimantan Timur telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,66 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - (Memberikan pelatihan kepada pegawai mengenai Integritas Petugas Layanan dengan alasan terbatasnya anggaran untuk melaksanakan pelatihan)

Samarinda, 24 Juni 2025

Plt. Kepala,


Ia Armin, S.Pd., M.Pd.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP. 197012311997021008