



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Juli s.d. Desember

2025

MELAYANI
DENGAN
HATI

BERAKHLAK

- Berorientasi Pelayanan
- Akuntabel
- Kompeten
- Harmonis
- Loyal
- Adaptif
- Kolaboratif

— DISUSUN OLEH: —

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG**



Website

disdikbud.sidrapkab.go.id



Email

disdikbud@sidrapkab.go.id



Alamat

Jl. Harapan Baru (Kompleks SKPD) Blok C No.22,
Pangkajene Sidenreng



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang Semester II Tahun 2025 (Juli–Desember 2025) dapat diselesaikan dengan baik. Penghargaan dan ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh masyarakat, khususnya para pengguna layanan, yang telah berpartisipasi secara sukarela serta meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam pelaksanaan survei ini.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah harus senantiasa berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Salah satu instrumen untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil survei ini menjadi sumber informasi yang penting dalam proses evaluasi serta menjadi dasar penyusunan kebijakan dan langkah-langkah strategis guna meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu membangun kepercayaan serta memberikan pengalaman yang positif bagi masyarakat, sehingga mendorong meningkatnya partisipasi masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan yang bermutu.

Kami menyadari bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan proses yang berkesinambungan. Oleh karena itu, berbagai masukan, saran, maupun kritik yang bersifat membangun dari masyarakat serta seluruh pemangku kepentingan di bidang pendidikan sangat kami harapkan sebagai bahan penyempurnaan dan pengembangan kualitas pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Pangkajene Sidenreng, 6 Januari 2026
Plt. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Sidenreng Rappang,



H. SIRAJUDDIN A., SP., M.Si

Pangkat/Golongan: Pembina, IV/a
NIP. 196812312008011046

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN..... i

KATAPENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 A. LATAR BELAKANG..... 1

 B. DASAR HUKUM..... 2

 C. SASARAN..... 2

 D. RUANG LINGKUP..... 3

 E. MAKSUD DAN TUJUAN..... 4

 F. MANFAAT..... 5

BAB II METODOLOGI SURVEY..... 6

 A. INSTRUMEN SURVEY..... 6

 B. PELAKSANA SKM..... 7

 C. TAHAPAN PELAKSANAAN SKM..... 7

 D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN..... 8

 E. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA 9

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA..... 10

 A. IDENTITAS RESPONDEN..... 10

 B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT..... 11

BAB IV HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT..... 11

 A. HASIL ANALISA SURVEY..... 12

 B. RENCANA TINDAK LANJUT..... 12

BAB V PENUTUP..... 14

LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 15

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah perlu dilaksanakan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, diperlukan suatu mekanisme evaluasi yang objektif melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan survei tersebut merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, disertai meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan, menuntut setiap penyelenggara pelayanan publik untuk terus beradaptasi dan meningkatkan kinerjanya. Di sisi lain, masih terdapat berbagai masukan, kritik, maupun keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media, termasuk media sosial dan platform digital lainnya, sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Apabila kondisi tersebut tidak ditindaklanjuti secara tepat, dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

Atas dasar tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik harus menjadi perhatian dan tanggung jawab seluruh aparatur pemerintah, termasuk pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai salah satu penyelenggara layanan kepada masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen evaluasi yang penting untuk mengidentifikasi kelebihan maupun aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan. Selain itu, hasil survei ini menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, strategi peningkatan mutu pelayanan, serta upaya mewujudkan pelayanan prima yang mampu memenuhi hak dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Di samping itu, hasil evaluasi tersebut juga berperan sebagai langkah preventif dalam meminimalkan potensi munculnya persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang.

Salah satu langkah strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala kepada para pengguna layanan. Melalui survei tersebut, tingkat kepuasan masyarakat dapat diukur secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang akurat mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Mengingat karakteristik dan jenis layanan publik yang beragam, pelaksanaan survei perlu menggunakan metode yang seragam agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan dibandingkan secara objektif. Pedoman penyelenggaraan survei tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan dan hasil survei

memiliki standar yang jelas serta dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai salah satu lembaga yang melaksanakan pelayanan publik dalam bidang informasi pendidikan dan kebudayaan. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memberikan kuesioner kepada masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik seperti Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi/Pindah, Legalisir Ijazah/STTB/Piagam dan lainnya, Rekomendasi Teknis Izin Pendirian/Perpanjangan/Penghapusan Satuan Pendidikan, Layanan Pembayaran Tunjangan Fungsional Pendidikan, Pengelolaan Kelengkapan Dokumen Kepegawaian, Pengelolaan Kelengkapan Berkas BOSP, Pengajuan Rekomendasi Kegiatan, Konsultasi Kepegawaian, dan Lainnya.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. SASARAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki sasaran sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Menjadi pendorong bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang untuk senantiasa melakukan peningkatan kualitas dan mutu pelayanan kepada masyarakat.
3. Memacu penyelenggara pelayanan publik agar terus mengembangkan inovasi dan kreativitas dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
4. Mengetahui serta menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sebagai dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang mencakup beberapa unsur pelayanan yang menjadi dasar penilaian kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu seluruh ketentuan administratif maupun teknis yang wajib dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh suatu jenis pelayanan.
2. Prosedur Pelayanan, yaitu mekanisme atau tahapan pelayanan yang telah ditetapkan sebagai pedoman bagi petugas maupun pengguna layanan, termasuk mekanisme penyampaian dan penanganan pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan sejak permohonan pelayanan diterima hingga seluruh proses pelayanan selesai sesuai dengan standar yang berlaku.
4. Biaya/Tarif, yaitu besaran biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan, apabila ada, yang ditetapkan berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang berlaku antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil akhir pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan untuk masing-masing jenis layanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan, meliputi penguasaan pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman yang mendukung pelaksanaan tugas pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap, etika, kesopanan, keramahan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu ketersediaan fasilitas serta infrastruktur yang memadai untuk mendukung kelancaran, kenyamanan, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan.
9. Transparansi Pelayanan, yaitu tingkat keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, serta alur pelayanan yang disampaikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat.
10. Integritas Petugas Layanan, yaitu komitmen dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan tugas secara jujur, profesional, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan dituangkan dalam maklumat pelayanan.
11. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu mekanisme penerimaan, pengelolaan, tindak lanjut, serta penyelesaian pengaduan maupun masukan dari masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

E. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Harapan Masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dimaksudkan untuk:

a. Memperoleh gambaran tingkat kepuasan serta harapan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang, baik berdasarkan masing-masing jenis layanan maupun secara keseluruhan, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi dan membandingkan tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya.

b. Menyajikan informasi mengenai kinerja unit-unit pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga dapat menggambarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara objektif.

c. Mengidentifikasi kebutuhan, harapan, serta ekspektasi masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai dasar penyusunan strategi perbaikan pelayanan.

2. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 (Juli–Desember 2025).

b. Tujuan Khusus

1. Mengukur dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang pada Semester II Tahun 2025 (Juli–Desember 2025).
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, termasuk berbagai aspek pelayanan yang masih memerlukan peningkatan berdasarkan hasil penilaian pengguna layanan.
3. Menyusun rekomendasi dan langkah-langkah tindak lanjut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik guna mengatasi berbagai permasalahan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan pendidikan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang.

F. MANFAAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Menyediakan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
2. Memberikan informasi mengenai capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2025 sebagai indikator kinerja pelayanan publik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan.
3. Menjadi bahan evaluasi, penyusunan rekomendasi, serta dasar pengambilan kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik agar semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB II
METODOLOGI SURVEY

A. INSTRUMEN SURVEY

Agar memudahkan pengguna layanan melakukan survey, survei dilakukan secara online yang dapat diakses melalui alamat: http://tiny.cc/Disdikbud_IKPK atau melalui scan QR code di bawah ini.



Instrumen yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Terdapat bagian yang meminta data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi: nama, jenis kelamin, no HP, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan alamat. Selanjutnya unsur yang disurvei adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN	KETERANGAN
1	Bagaimana kesesuaian persyaratan layanan?	Melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.
2	Bagaimana mekanisme dan prosedur pelayanan?	Melihat apakah mekanisme dan prosedur layanan dapat dipahami dengan jelas sesuai dengan yang diinformasikan.
3	Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami jelas, jangka waktu penyelesaian wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan.
4	Bagaimana kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?	Melihat apakah informasi biaya pelayanan dipahami jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan.
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan?	Melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan yang cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun aplikasi layanan daring.
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku	Melihat apakah petugas mampu memberikan respon

	petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun aplikasi layanan daring.
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?	Melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung, maupun aplikasi layanan daring sesuai dengan standar.
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?	Melihat apakah pelayanan transparan, apakah layanan terlihat pada meja layanan, terkait alur pelayanan.
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?	Melihat apakah petugas selalu ada, objektif, dan cukup membantu terkait pelayanan.
11	Jika ada aduan, bagaimana penanganan aduan pengguna layanan?	Melihat tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut aduan.

B. PELAKSANA SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang Nomor: 22/I/2025 tentang Pembentukan Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2025.

C. TAHAPAN PELAKSANAAN SKM

Survei dilakukan setiap hari oleh pengguna layanan pada bulan Juli sampai bulan Desember 2025. Penyusunan laporan dilakukan pada akhir bulan terakhir pelaporan. Dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

- 1. Menyusun instrumen survei;
Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan data yang ingin diperoleh.
- 2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3. Menentukan responden;
- 4. Melaksanakan survei;
Pelaksanaan survei selama bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun berjalan.
- 5. Mengolah hasil survei;
Dimulai dari Sangat Baik/Puas sampai Tidak Baik/Puas. Yang terbagi dalam 4 kategori:
 - a. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
 - b. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
 - c. baik, diberi nilai persepsi 3;

- d. sangat baik, diberi nilai persepsi 4;
Pengolahan ini dilakukan pada akhir bulan Desember 2025.

6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tim penyusun SKM akan menyajikan dan melaporkan hasil paling lambat bulan Januari 2026.

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Responden dipilih secara acak, dengan menggunakan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Jumlah populasi penerima layanan pada Juli s.d. Desember 2025 atau Semester II Tahun 2025 sejumlah 1.963 populasi.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Note.—*N*is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

Berdasarkan tabel Krejcie dan Morgan, jumlah respon yang dapat diolah sebanyak 320 orang, tetapi jumlah penerima layanan yang melakukan pengisian Indeks Kualitas Pelayanan Kantor sebanyak 36 orang.

E. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random dengan menggunakan media daring terhadap masyarakat yang mendapatkan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Jumlah responden yang diolah sebanyak 36 orang. Setiap responden diminta mengisi form survei yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 11 butir.

2. ANALISIS DATA

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

- a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara:
 - 1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu:
 - a) untuk jawaban a diberi nilai 1;
 - b) untuk jawaban b diberi nilai 2;
 - c) untuk jawaban c diberi nilai 3;
 - d) untuk jawaban d diberi nilai 4.
 - 2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 11 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 11 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan:

Nilai rata-rata tertimbang

=

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Butir}}$$

=

$$\frac{1}{11}$$

=

0,0909

- b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai- rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

Rata-rata SKM per unsur

=

$$\frac{\text{Total nilai responden per unsur}}{\text{Total responden}}$$

X

nilai rata-rata tertimbang

SKM = ∑ Rata rata SKM per unsur

- c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya:
IKM Konversi = SKM x 25
- d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

BAB III
HASIL DAN ANALISIS DATA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Responden dalam survei ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang. Dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi. Hasil pengumpulan data dari 36 orang responden adalah sebagai berikut:

NO	KATEGORI	INDIKATOR	JUMLAH PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan	20 (55,56%) 16 (44,46%)
2	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah SMP SMA DI/DII DIII DIV/S1 S2 S3	0 (0%) 1 (2,77%) 15 (41,66%) 0 (0%) 0 (%) 16 (44,44%) 4 (11,11%) 0 (0%)
3	Pekerjaan Utama	ASN (PNS dan PPPK) Non ASN BUMN Swasta Peserta Didik/Mahasiswa Lainnya	13 (36,11%) 6 (16,67%) 1 (2,77%) 3 (8,33%) 6 (16,67%) 7 (19,44%)
4	Jenis Layanan	• Pelayanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi/Pindah • Legalisir Ijazah/STTB/Piagam dan lainnya • Rekomendasi Teknis Izin Pendirian/Perpanjangan/Penghapusan • Layanan Pembayaran Tunjangan Fungsional Pendidikan • Pengelolaan Dokumen Kepegawaian - Naik Pangkat • Pengelolaan Dokumen Kepegawaian – Pensiun • Pengelolaan Kelengkapan Berkas BOSP • Pengajuan Rekomendasi Kegiatan • Konsultasi Kepegawaian • Lainnya	1 (2,77%) 6 (16,66%) 1 (2,77%) 0 (%) 0 (%) 0 (%) 2 (5,55%) 17 (47,22%) 3 (8,33%) 6 (16,67%)

B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Indeks Unsur Pelayanan

NO	UNSUR SKM	Nilai Rata-Rata Unsur SKM
1	Persyaratan	3.7222
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.6667
3	Waktu Penyelesaian	3.5
4	Biaya/Tarif	4
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,75
6	Kompetensi Pelaksana	3.6944
7	Perilaku Pelaksana	3.6944
8	Sarana dan Prasarana	3.5556
9	Transparansi Pelayanan	3.6667
10	Integritas Petugas Layanan	3,5
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.5556

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 36 orang, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 6 (enam) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil:

NO	Nilai Rata-Rata Unsur SKM	Dikali Nilai rata-rata Tertimbang
1	3.7222	0.33835
2	3.6667	0.3333
3	3.5	0.3182
4	4	0.3636
5	3,75	0.3409
6	3.6944	0.3358
7	3.6944	0.3358
8	3.5556	0.3232
9	3.6667	0.3333
10	3,5	0.3182
11	3.5556	0.3232
Total (SKM)		3.6638
SKM Konversi		91,59

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka 91,59 (Kategori A / SANGAT BAIK)

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

A. HASIL ANALISA SURVEY

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diuraikan pada Bab III, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal. Unsur-unsur tersebut meliputi:

1. Kemudahan dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.
2. Kejelasan dan kemudahan sistem, mekanisme, serta prosedur pelayanan.
3. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.
4. Integritas dan profesionalisme petugas pelayanan.
5. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terhadap unsur-unsur tersebut, beberapa langkah perbaikan yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyederhanaan persyaratan pelayanan sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan.
2. Menyempurnakan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan agar lebih sederhana, jelas, efektif, dan mudah dipahami oleh seluruh pengguna layanan.
3. Meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan melalui optimalisasi proses kerja, termasuk mempertimbangkan penambahan atau penataan petugas pelayanan pada unit yang memiliki beban kerja tinggi.
4. Meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima yang berorientasi pada prinsip *attention* (kepedulian), *attitude* (sikap profesional), dan *action* (tindakan yang responsif), serta memperkuat pemahaman mengenai budaya pelayanan prima bagi seluruh petugas pelayanan.
5. Meningkatkan kapasitas petugas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui pelatihan penanganan pengaduan, sehingga setiap aduan, saran, dan masukan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan akuntabel.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang menetapkan beberapa rencana tindak lanjut yang mengacu pada arah kebijakan dan rencana pembangunan jangka menengah perangkat daerah. Rencana tindak lanjut tersebut meliputi:

1. Mengoptimalkan pemanfaatan Anjungan Informasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang sebagai media penyedia informasi dan dokumentasi yang mudah diakses oleh masyarakat, sehingga kebutuhan informasi publik dapat terpenuhi secara cepat dan transparan.

2. Melakukan evaluasi dan penyempurnaan proses pelayanan guna meningkatkan ketepatan serta kecepatan waktu penyelesaian layanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Meningkatkan keterbukaan informasi kepada masyarakat melalui publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sekaligus menyampaikan berbagai upaya dan capaian peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggaraan layanan.
4. Menugaskan dan memperkuat peran petugas pada setiap bidang di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang untuk melakukan pembaruan (update) informasi secara berkala melalui media sosial resmi dan situs web dinas sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing, sehingga informasi yang disampaikan kepada masyarakat tetap aktual, akurat, dan mudah diakses.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan bagian dari upaya evaluasi untuk mengukur kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data survei, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori "Sangat Baik", yang menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan masyarakat. Capaian tersebut mencerminkan komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dalam menghadirkan pelayanan yang profesional, efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Meskipun memperoleh hasil yang sangat baik, peningkatan kualitas pelayanan tetap menjadi perhatian utama. Berbagai masukan, saran, dan hasil evaluasi yang diperoleh melalui pelaksanaan SKM akan dijadikan sebagai dasar dalam menyusun langkah-langkah perbaikan, penyempurnaan sistem pelayanan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pelayanan publik. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai sekaligus meningkatkan kinerja pada unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan penyempurnaan.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkelanjutan melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan penilaian, saran, dan masukan menjadi bagian penting dalam proses peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam penyusunan kebijakan serta pengambilan keputusan guna mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, responsif, dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

INSTRUMEN PENILAIAN KEPUASAN PELAYANAN

Survei dilakukan secara online yang dapat diakses melalui alamat: http://tiny.cc/Disdikbud_IKPK atau melalui scan qr gambar di bawah.



Yep9HHYyava7A2bpoLsMj354Mr-HDYDEFmpOul5V8R9hpA/viewform

Indeks Kepuasan
Pelayanan Kantor





Indeks Kepuasan Pelayanan Kantor

Selamat datang pada Formulir Indeks Kepuasan Pelayanan Kantor (IKPK) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang.

- Tujuan survey ini untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survey ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survey tidak ada hubungannya dengan politik.

andiwahyu208112@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

16

DAFTAR KUISIIONER SURVEY

1. Bagaimana kesesuaian persyaratan layanan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan)

- a. Tidak Sesuai
- b. Kurang Sesuai
- c. Sesuai
- d. Sangat Sesuai

2. Bagaimana kemudahan mekanisme dan prosedur pelayanan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah mekanisme dan prosedur layanan dapat dipahami dengan jelas sesuai dengan yang diinformasikan)

- a. Tidak Mudah
- b. Kurang Mudah
- c. Mudah
- d. Sangat Mudah

3. Bagaimana kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami jelas, jangka waktu penyelesaian wajar, dan sesuai dengan yang diinformasikan)

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

4. Bagaimana kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dipahami jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran)

- a. Sangat Mahal
- b. Cukup Mahal
- c. Murah
- d. Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah produk/jenis pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang diinformasikan)

- a. Selalu Tidak Sesuai
- b. Kadang-kadang Sesuai
- c. Banyak Sesuainya
- d. Selalu Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/kompetensi petugas dalam pelayanan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan yang cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun aplikasi layanan daring. Dengan catatan, bukan di luar jam kerja)

- a. Tidak Kompeten
- b. Kurang Kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun) kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun aplikasi layanan daring. Dengan catatan, bukan di luar jam kerja)

- a. Tidak Sopan dan Ramah
- b. Kurang Sopan dan Ramah
- c. Sopan dan Ramah
- d. Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah kualitas sarana dan prasarana pelayanan, baik secara langsung, maupun aplikasi layanan daring sesuai dengan standar)

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah pelayanan transparansi, apakah layanan jelas terlihat pada meja layanan atau TV, terkait alur layanan)

- a. Tidak Jelas
- b. Cukup Jelas
- c. Jelas
- d. Sangat Jelas

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?

(Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas selalu ada, objektif, dan cukup membantu terkait pelayanan)

- a. Tidak Berintegritas
- b. Cukup Berintegritas
- c. Berintegritas
- d. Sangat Berintegritas

11. Jika ada aduan, bagaimana penanganan aduan pengguna layanan?

- a. Aduan Tidak Dikelola
- b. Ada, tetapi Tidak Berfungsi
- c. Berfungsi Kurang Maksimal
- d. Aduan Dikelola dengan Baik