



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Periode Januari s.d. Juni 2026



— 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

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang Semester I Tahun 2026 (Periode Januari s.d. Juni 2026) dapat disusun dan diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh masyarakat, khususnya para pengguna layanan, yang telah berpartisipasi sebagai responden dengan memberikan waktu, perhatian, serta penilaian secara objektif dalam pelaksanaan survei ini.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki komitmen untuk terus menghadirkan layanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dalam rangka mengukur tingkat kepuasan tersebut, dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil survei ini menjadi bahan evaluasi yang objektif sekaligus acuan dalam merumuskan kebijakan, strategi, dan program peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan pelayanan yang semakin berkualitas, diharapkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan semakin meningkat serta mampu mendorong terciptanya layanan pendidikan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

Kami menyadari bahwa upaya peningkatan mutu pelayanan publik merupakan suatu proses yang berlangsung secara terus-menerus dan memerlukan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kritik, saran, serta masukan yang konstruktif dari masyarakat maupun seluruh pemangku kepentingan sangat kami harapkan sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa mendatang.

Pangkajene Sidenreng, 20 Juli 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. TUJUAN..... 4

 F. MANFAAT..... 5

BAB II METODOLOGI SURVEY..... 5

 A. INSTRUMEN SURVEY..... 6

 B. PELAKSANA SKM..... 6

 C. TAHAPAN PELAKSANAAN SKM..... 7

 D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN..... 7

 E. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA 8

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 merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan 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. Melalui survei ini, penyelenggara pelayanan publik dapat memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat sekaligus mengukur kualitas layanan yang telah diberikan.

Perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik mendorong setiap instansi pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Berbagai saran, kritik, dan pengaduan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital, merupakan bentuk partisipasi publik yang perlu dijadikan bahan evaluasi. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu melakukan perbaikan secara berkesinambungan agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, responsif, dan mampu membangun kepercayaan masyarakat.

Sebagai perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang pendidikan dan kebudayaan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu instrumen penting untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna layanan, mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan, serta menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Pelaksanaan survei ini 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 hasil yang diperoleh memiliki standar yang jelas, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dilaksanakan terhadap berbagai jenis layanan yang diselenggarakan, antara lain pelayanan rekomendasi mutasi/pindah peserta didik, legalisasi ijazah/STTB/piagam, rekomendasi teknis pendirian, perpanjangan, dan penghapusan satuan pendidikan, pelayanan pembayaran tunjangan fungsional pendidikan, pengelolaan dokumen kepegawaian, pengelolaan kelengkapan berkas Bantuan Operasional Satuan Pendidikan (BOSP), rekomendasi kegiatan, konsultasi kepegawaian, serta layanan administrasi lainnya. Hasil survei diharapkan menjadi dasar evaluasi yang komprehensif dalam mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan terhadap Standar Pelayanan Publik;

C. SASARAN

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

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam memberikan penilaian, masukan, dan umpan balik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, serta aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan sebagai dasar penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan.
4. Mendorong Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang untuk terus meningkatkan mutu pelayanan melalui perbaikan sistem, prosedur, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana pelayanan.
5. Memacu penyelenggara pelayanan publik agar senantiasa mengembangkan inovasi, kreativitas, dan budaya pelayanan prima yang efektif, efisien, transparan, serta berorientasi pada kebutuhan dan harapan masyarakat.
6. Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai bahan evaluasi, pengambilan kebijakan, serta penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan berintegritas.

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. TUJUAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang bertujuan untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Memperoleh data dan informasi yang objektif mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik sebagai bahan evaluasi dan pengukuran kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
4. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, program, dan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
5. Mendorong terwujudnya budaya pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat melalui peningkatan profesionalisme, kompetensi, dan integritas aparatur penyelenggara pelayanan.
6. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan melalui penyediaan layanan yang responsif, mudah diakses, berkualitas, serta sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

F. MANFAAT

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

1. Menyediakan data dan informasi yang objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sebagai bahan evaluasi penyelenggaraan pelayanan.
2. Menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan, program, serta strategi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.
3. Mengukur capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2026 sebagai salah satu indikator kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang.
4. Mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang telah memenuhi harapan masyarakat maupun aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan penyempurnaan secara berkelanjutan.
5. Mendorong peningkatan profesionalisme, kompetensi, integritas, serta budaya pelayanan prima bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada 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 Januari sampai bulan Juni 2026. 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 Januari sampai dengan bulan Juli 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 Juli 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 Semester I Tahun 2026 sejumlah 2.076 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	100000	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 322 orang, tetapi jumlah penerima layanan yang melakukan pengisian Indeks Kualitas Pelayanan Kantor sebanyak 48 orang.

E. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dilaksanakan dengan menggunakan metode survei secara daring (online). Responden merupakan masyarakat yang telah menerima pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dan dipilih secara acak (*random sampling*) untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Pada pelaksanaan survei Semester I Tahun 2026, jumlah responden yang datanya diolah sebanyak 48 orang. Setiap responden diminta mengisi kuesioner yang telah disediakan secara elektronik, yang terdiri atas 11 butir pertanyaan sesuai dengan unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dan dianalisis sebagai dasar untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

2. ANALISIS DATA

Analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan secara deskriptif berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Proses pengolahan dan perhitungan nilai mengacu pada ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil analisis tersebut selanjutnya disajikan sebagai dasar untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang, sebagaimana diuraikan berikut ini.

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 kemudian ditotal dengan rumus berikut:

Rata-rata SKM
per unsur

=

Total nilai responden per unsur

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 b) dikonversikan dengan nilai dasar 25, untuk memperoleh IKM Konversi 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 48 orang responden adalah sebagai berikut:

NO	KATEGORI	INDIKATOR	JUMLAH PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki Perempuan	14 (29,17%) 34 (70,83%)
2	Pendidikan Terakhir	SD ke bawah SMP SMA DI/DII DIII DIV/S1 S2 S3	0 (0%) 0 (%) 15 (31,25%) 0 (0%) 1 (2,08%) 27 (56,25%) 5 (10,42%) 0 (0%)
3	Pekerjaan Utama	ASN (PNS dan PPPK) Non ASN BUMN Swasta Peserta Didik/Mahasiswa Lainnya	18 (37, 5 %) 8 (16, 67 %) 0 (%) 7 (14,58 %) 13 (27, 08%) 2 (4, 17%)
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	0 (%) 2 (4, 16%) 1 (2, 08%) 2 (4, 16%) 3 (6, 25%) 0 (%) 15 (31, 25%) 17 (35, 42%) 2 (4, 17%) 6 (12, 5%)

B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

1. Indeks Unsur Pelayanan

NO	UNSUR SKM	Nilai Rata-Rata Unsur SKM
1	Persyaratan	3.5417
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.5625
3	Waktu Penyelesaian	3.3958
4	Biaya/Tarif	3.9167
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.7917
6	Kompetensi Pelaksana	3.5000
7	Perilaku Pelaksana	3.5208
8	Sarana dan Prasarana	3.5417
9	Transparansi Pelayanan	3.8936
10	Integritas Petugas Layanan	3.5417
11	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.5000
Rata-rata		3.6096

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 48 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	0.3383
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		90,23

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka 90,23 (Kategori A / SANGAT BAIK)

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

A. HASIL ANALISA SURVEY

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan guna mendukung terwujudnya pelayanan publik yang semakin berkualitas, yaitu:

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

Sebagai tindak lanjut atas hasil tersebut, beberapa upaya perbaikan yang direkomendasikan meliputi:

1. Menyederhanakan persyaratan serta menyempurnakan sistem dan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh masyarakat.
2. Meningkatkan ketepatan waktu pelayanan melalui optimalisasi proses kerja dan penataan sumber daya pada unit pelayanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan profesionalisme petugas melalui pelatihan pelayanan prima serta penguatan budaya pelayanan.
4. Mengoptimalkan pengelolaan pengaduan masyarakat agar setiap aduan, saran, dan masukan dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan akuntabel.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. **Penyempurnaan Standar dan Proses Pelayanan**
Melakukan evaluasi terhadap persyaratan, prosedur, dan alur pelayanan untuk mewujudkan layanan yang lebih sederhana, mudah dipahami, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.
2. **Peningkatan Kompetensi Aparatur Pelayanan**
Meningkatkan kapasitas, profesionalisme, dan budaya pelayanan prima bagi seluruh petugas melalui pembinaan, pelatihan, serta penguatan integritas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Penguatan Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan

Mengoptimalkan penyampaian informasi melalui media informasi yang dimiliki serta memperkuat mekanisme penerimaan dan tindak lanjut pengaduan, saran, dan masukan masyarakat secara cepat, transparan, dan akuntabel.

4. Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Secara Berkala

Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan serta hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala sebagai dasar perbaikan berkelanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang merupakan salah satu instrumen evaluasi dalam menilai kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori "Sangat Baik", yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diselenggarakan telah mampu memenuhi harapan masyarakat. Capaian tersebut menjadi bukti komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, serta berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Hasil survei ini tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan, tetapi juga menjadi dasar dalam menetapkan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan. Berbagai masukan dan penilaian dari masyarakat akan dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan standar pelayanan, meningkatkan kompetensi aparatur, memperkuat inovasi pelayanan, serta mengoptimalkan sistem pelayanan agar semakin efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Ke depan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Sidenreng Rappang akan terus berupaya mempertahankan capaian yang telah diraih sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima. Dukungan serta partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan penilaian, kritik, dan saran diharapkan tetap berlanjut sebagai bagian dari upaya bersama untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin berkualitas, berdaya saing, dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya 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