

<https://disdikpora.bulelengkab.go.id/>



[disdik@bulelengkab.go.id](mailto:disdik@bulelengkab.go.id)



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

D i n a s   P e n d i d i k a n  
P e m u d a   d a n   O l a h r a g a  
K a b u p a t e n   B u l e l e n g

TAHUN 2023  
SEMESTER II

SCAN ME



## KATA PENGANTAR



Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Disdikpora selama Periode bulan Juli – Desember Tahun 2023. Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di lingkungan Disdikpora.

Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Guna melihat capaian kualitas pelayanan publik, maka Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Juli sampai dengan Desember 2023. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Disdikpora.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Singaraja, 13 Desember 2023

Kepala Dinas Pendidikan  
Pemuda dan Olahraga  
Kabupaten Buleleng



**Made Astika, S.Pd., M.M.**

Pembina Utama Muda Tk. I (IV/c)

NIP. 19641231 198803 1 236

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

Halaman

Kata Pengantar .....	
Daftar Isi .....	
1. Latar Belakang Masalah .....	
2. Tujuan .....	
3. Sasaran .....	
4. Prinsip .....	
5. Ruang Lingkup .....	
a. Metode Survei .....	
b. Pelaksanaan dan Teknik Survei .....	
c. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat .....	
6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	
7. Manfaat .....	
8. Hasil Survei dan Pembahasan .....	
9. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindaklanjuti .....	
10. Kesimpulan dan Saran .....	
11. Penutup .....	

## 1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang beragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Disdikpora sebagai salah satu lembaga yang melaksanakan pelayanan public dalam bidang informasi pendidikan kepemudaan dan olahraga. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi public yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Lembaga yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Disdikpora memberikan kuesioner kepada masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik seperti Legalisir Ijazah, Layanan Mutasi Siswa, Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak, Ijin Pendirian PAUD, Ijin Operasional LKP, Ijin Pendirian SD/SMP Swasta, Peminjaman Sarpras Olahraga, dll.

## **2. Tujuan**

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan hal-hal sebagai berikut:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Disdikpora sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.

- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Disdikpora, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **3. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.

### **4. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipatif  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel  
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## **5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik ini meliputi:

a. Metode Survei

Dalam survei ini menggunakan masing-masing unsur pelayanan dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 7 (tujuh) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.

b. Pelaksanaan dan Teknik Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan responden;
- 3) Melaksanakan survei;
- 4) Mengolah hasil survei;
- 5) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner melalui pengisian sendiri;
- 2) Kuesioner elektronik (internet).

- c. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat
- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
  - 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
  - 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
  - 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
  - 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
  - 6) Pemantauan.
  - 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
  - 8) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

## **6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
- c. **Produk Pelayanan** adalah informasi mengenai jenis layanan yang diselenggarakan oleh unit pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. **Jangka Waktu Penyelesaian** merupakan tenggat waktu pemberian layanan oleh penyelenggara layanan.
- e. **Kompetensi Pelaksana** merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pemberi layanan
- f. **Sarana dan Prasarana** merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang terlaksananya proses pemberian layanan



- g. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
- h. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- i. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **7. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik bidang Pendidikan, Pemuda dan olahraga.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang Pendidikan, Pemuda dan olahraga.
- d. Diketuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng,
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkata kinerja pelayanan;
- f. Bagi, masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang Pendidikan, pemuda dan Olahraga.

## **8. Tahap Pengolahan Data**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- 1. Receiving Batching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan pelayanan;
- 2. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu:
  - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
  - b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;

- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.
- d. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang ” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

<u><b>Bobot Nilai Tertimbang</b></u>			
<b>Jumlah Bobot</b>		<b>1</b>	
<b>Jumlah Unsur</b>	<b>9</b>	<b>=</b>	<b>0,111</b>

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai

<u><b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b></u>		
<b>Total dari Nilai Persepsi per Unsur</b>	<b>XTotal</b>	<b>Nilai Penimbang</b>
<b>Unsur yang Terisi</b>		

berikut:

- e. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

<b>IKM Unit Pelayanan X 25</b>
--------------------------------

Mutu Pelayanan :

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

## 9. Responden

Responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan pengguna layanan Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama survei berlangsung.

## 10. Hasil Survei dan Pembahasan

Berikut merupakan hasil survei yang ditemukan dari survei melalui internet dengan menyebar kuisioner pada **google form** :

<https://tinyurl.com/DISDIKLAYANAN>

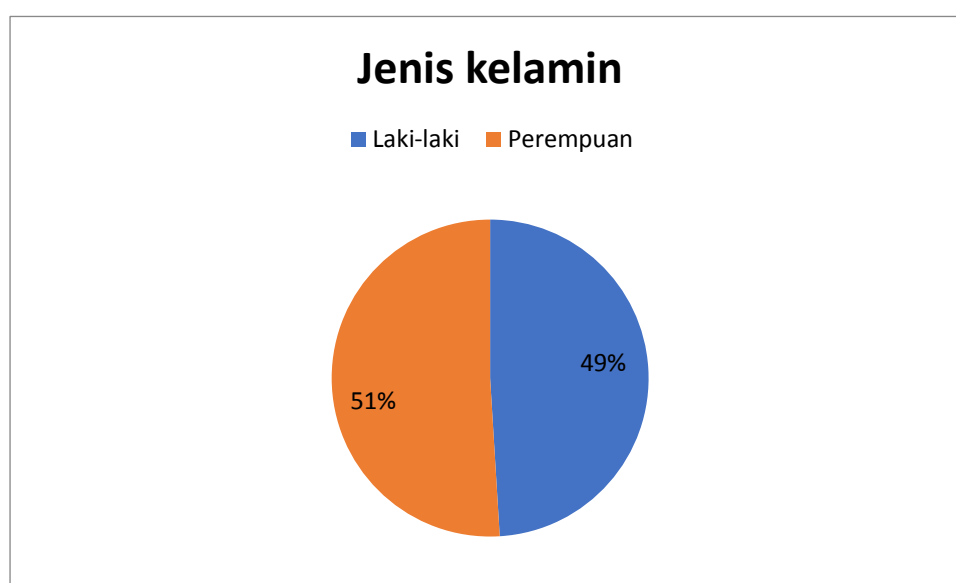
## 11. Profil data Responden

12. Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng Periode bulan Juli – Desember Tahun 2023 sebanyak 155 orang. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah 49% laki-laki dan 51% perempuan. Selengkapnya sebagaimana disajikan pada Tabel berikut:

**Tabel berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	peresentase
1	Laki-laki	76	49%
2	Perempuan	79	51%

**Diagram berdasarkan jenis kelamin**



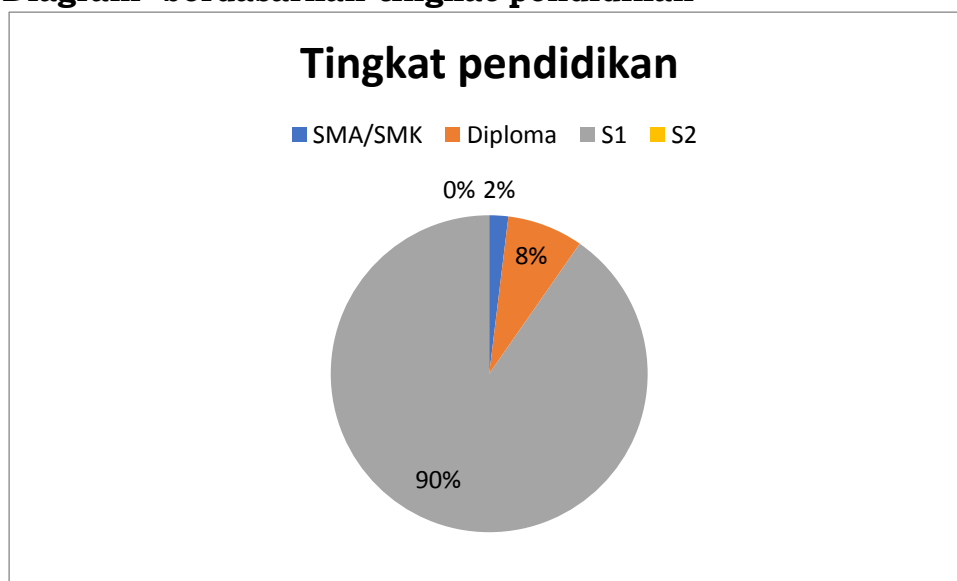
Dalam pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas

Pendidikan 2% berpendidikan SMA/SMK, 8% berpendidikan Diploma, 90% persen berpendidikan S1, dan 0% berpendidikan S2. Secara rinci jumlah responden menurut tingkat pendidikan disajikan pada 12 kurve berikut ini:

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	3	2%
2	Diploma	12	8%
3	S1	140	90%
4	S2	0	0%

**Tabel berdasarkan tingkat pendidikan**

**Diagram berdasarkan tingkat pendidikan**

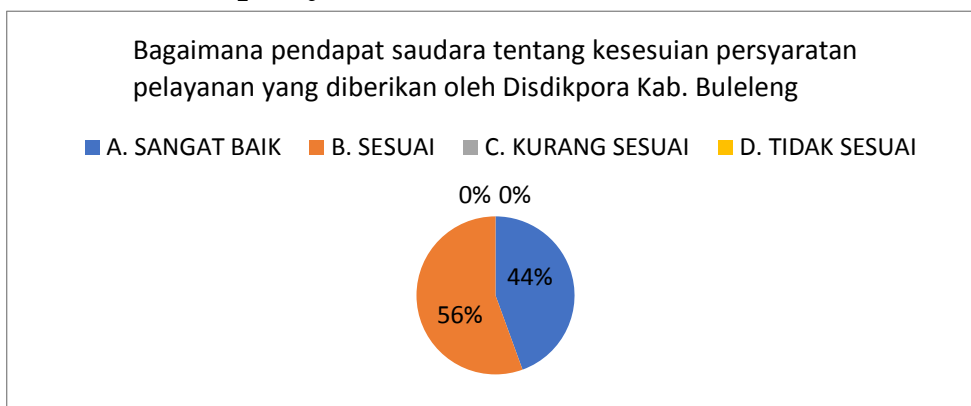


Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Tahun 2023 menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mutu layanan dan kinerja layanan pada layanan Survey Dinas Pendidikan Kabupaten Buleleng pada Tahun 2023 dengan hasil Survey sebagai berikut:

Berdasarkan unsur Persyaratan 44% responden menyatakan sesuai, 56% sangat sesuai. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram dibawah.

**Berdasarkan Diagram :**

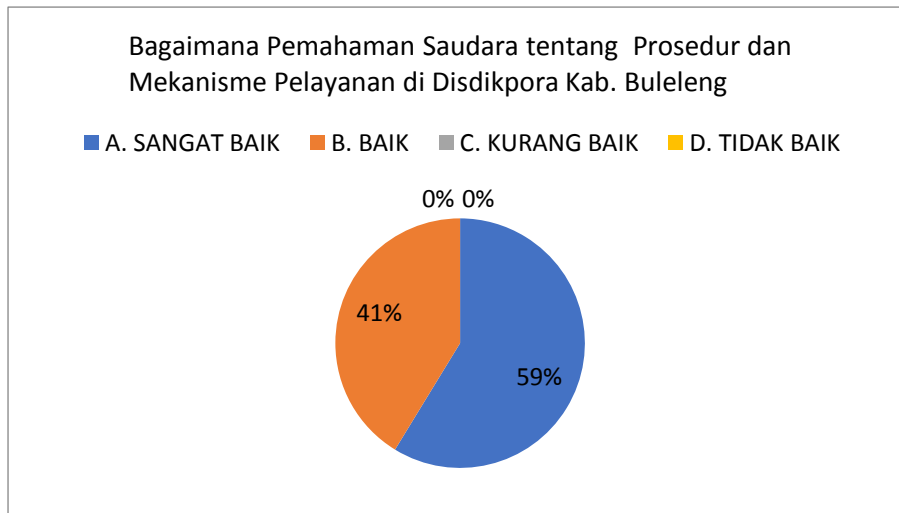
#### **7. Unsur persyaratan :**



### 8. Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur :

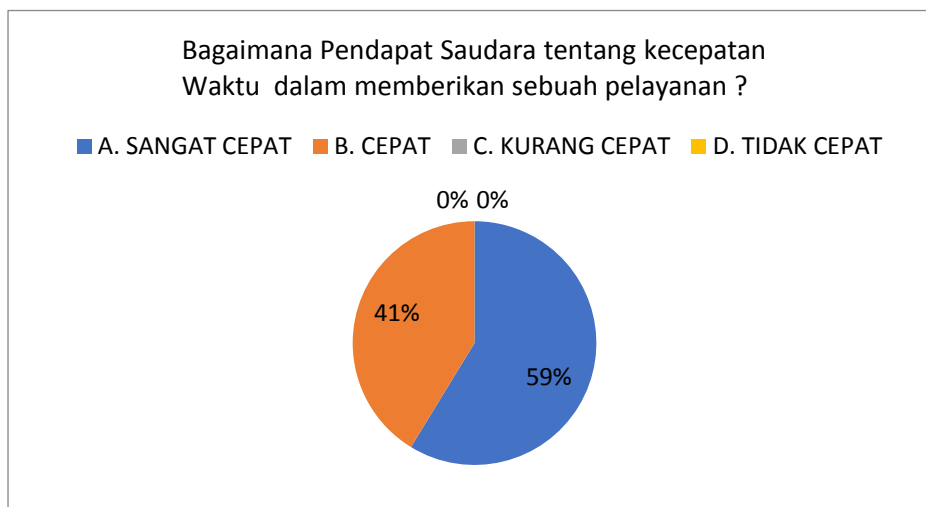
Berdasarkan diagram dibawah dapat dijelaskan sebagai berikut :

Pada unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur 41% responden menyatakan Baik, 59% Sangat Baik.



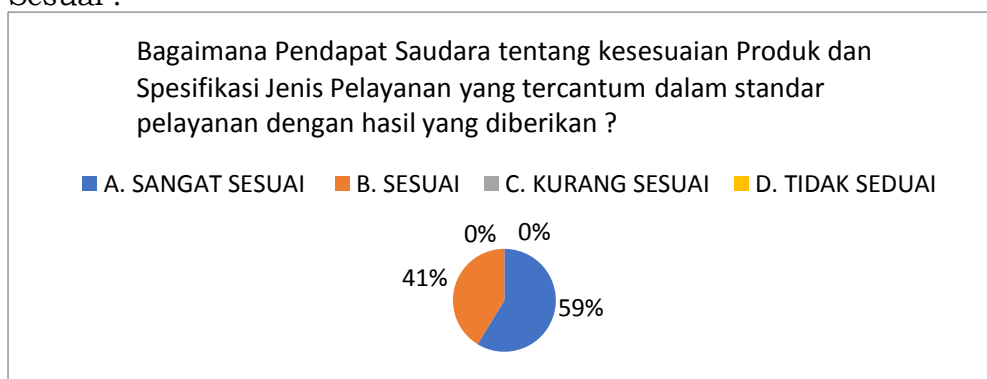
### 9. Unsur waktu Penyelesaian :

Pada bagian unsur ini 41% responden menyatakan Cepat, 59% menyatakan Sangat Cepat.



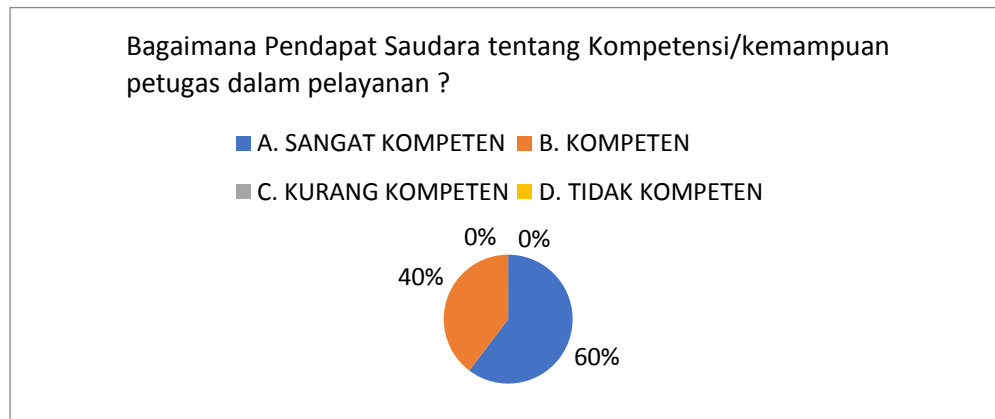
### 10. Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan :

Pada unsur ini 41% responden menyatakan Sesuai, 59% menyatakan Sangat Sesuai .



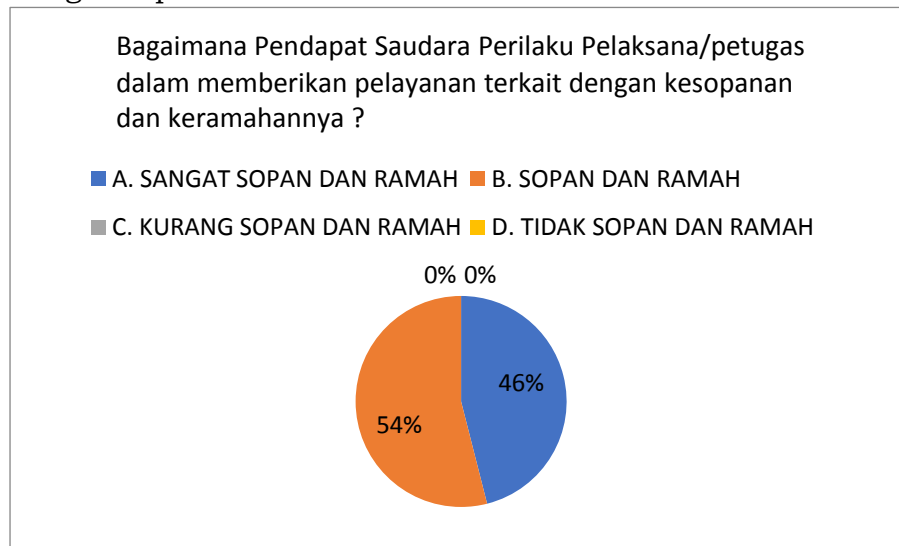
### 5. Unsur Kompetensi Pelaksana :

40% responden menyatakan pada unsur ini Kompeten, dan 60% menyatakan Sangat Kompeten.



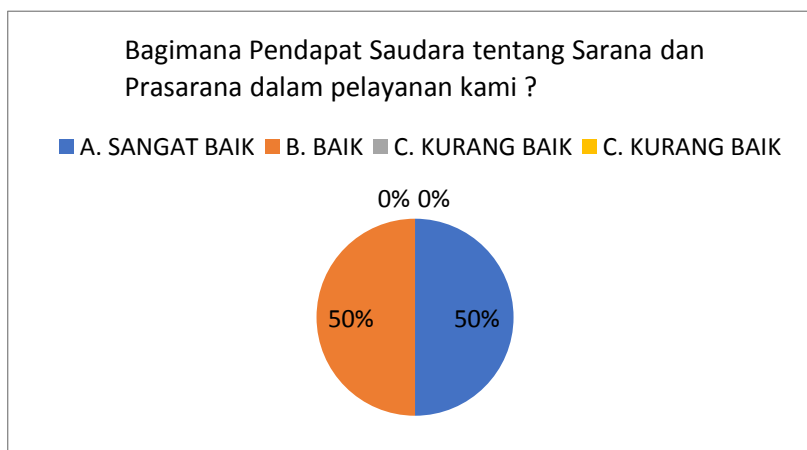
### 6. Unsur Perilaku Pelaksana :

Pada bagian unsur ini 54% responden menyatakan Sopan dan Ramah, 46% Sangat Sopan dan Ramah



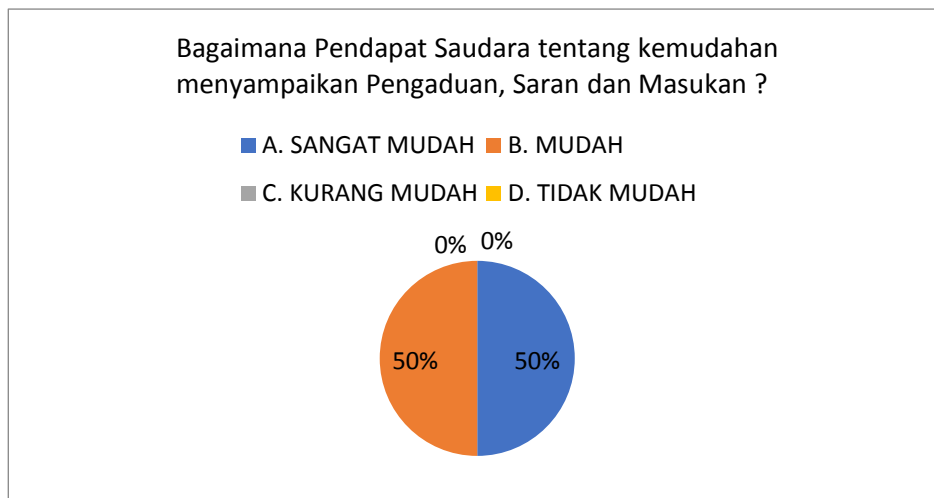
### 11. Unsur Sarana dan Prasarana :

50% responden menilai pada unsur ini Baik dan juga 50% Sangat Baik



### 12. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan :

Dilihat dari diagram dibawah dapat disampaikan bahwa 50% responden menyatakan unsur ini Mudah, dan 49% Sangat Mudah.



### 13. Unsur Biaya/tarif.

Pada bagian unsur ini 100% responden menyatakan semua gratis.



### Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan pemuda dan Olahraga Kab. Buleleng

No	Jawaban	Skor
1	(A) Sangat Sesuai/ Sangat Baik/ Sangat Cepat/ Sangat Kompeten/ Sangat Sopan dn Ramah/ Sangat Mudah/ Semua Gratis	4
2	(B) Sesuai/ Baik/ Cepat/ Kompeten/ Sopan dan Ramah/ Mudah/ Hanya Satu Jenis Pelayanan	3

3	<b>(C)</b> Kurang Sesuai/Kurang Baik/Kurang Cepat/Kurang Kompeten/Kurang Sopan dan Ramah/Kurang Mudah/Hanya Beberapa Layanan	2
4	<b>(D)</b> Tidak Sesuai/Tidak Baik/Tidak Cepat/tidak Kompeten/Tidak Sopan dan Ramah/Tidak Mudah/Semua Layanan dikenakan Biaya	1

**Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat per Responden dan per unsur pertanyaan**

No Responden	Nilai Per Unsur Pertanyaan									Bobot Score
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	3	4	3	3	4	4	31
2	3	3	3	3	4	4	3	4	4	31
3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29
5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
7	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
8	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
9	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
14	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
15	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
16	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
17	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31
18	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
19	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31
20	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32
24	3	4	3	3	4	4	4	4	4	33
25	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31
26	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
27	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
28	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
29	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
30	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
31	3	4	4	4	3	4	3	3	4	32
32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
34	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
36	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33



37	4	3	3	4	4	3	3	4	4	32
38	3	4	3	4	4	4	4	3	4	33
39	3	3	4	4	4	4	3	3	4	32
40	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
46	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
47	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
48	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
49	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33
50	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
51	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
53	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
54	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
55	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34
56	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33
57	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
58	4	3	4	4	3	4	4	4	4	34
59	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
60	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
61	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
62	3	4	4	4	3	3	4	4	4	33
63	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
64	4	4	4	3	3	4	4	3	4	33
65	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34
66	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
67	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34
68	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
69	4	3	3	4	3	3	3	3	4	30
70	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
71	3	3	4	3	4	4	3	4	4	32
72	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
73	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
74	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
75	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
76	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
77	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
78	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
79	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
80	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
81	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
82	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
83	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
84	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34

85	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
86	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
87	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
88	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
89	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33
90	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
91	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
92	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
93	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
94	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
95	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
97	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
98	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30
99	3	4	4	3	3	4	3	3	4	31
100	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
101	3	4	3	4	3	3	4	3	4	31
102	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31
103	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
104	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
105	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
106	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
107	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
108	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30
109	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
110	3	3	4	3	3	3	3	4	4	30
111	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
112	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
113	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
114	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
115	4	3	3	3	3	3	3	4	4	30
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
117	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
118	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31

119	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
122	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
123	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
124	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
125	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31
126	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
127	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
128	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
129	4	4	3	3	4	3	4	4	4	33
130	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
131	4	4	3	3	3	4	3	3	4	31
132	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
135	4	4	3	3	3	3	3	3	4	30
136	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
137	4	4	3	4	3	3	3	4	4	32
138	3	4	4	3	4	3	3	3	4	31
139	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
140	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
141	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
142	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33
143	4	3	4	4	3	3	3	4	4	32
144	4	3	3	3	4	3	4	4	4	32
145	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32

146	4	3	4	3	3	3	4	4	4	32
147	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
148	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
149	4	3	4	3	4	4	4	3	4	33
150	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
151	3	4	4	4	4	4	3	3	4	33
152	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
153	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33
154	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
155	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
Jumlah Nilai Per Unsur	535	556	556	557	560	536	544	550	620	
NRR Per Unsur = Jml Nilai : Jmlh Kuesiuner yang terisi	3,45	3,59	3,59	3,59	3,61	3,46	3,51	3,55	4,00	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0,11	0,38	0,39	0,39	0,40	0,40	0,38	0,39	0,39	0,44	3,56
IKM unit pelayanan = NRR tertimbang X 25										88,96

<b>No</b>	<b>Unsur</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai unsur pelayanan</b>	<b>Nilai IKM per unsur</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
1	Persyaratan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Dinas pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng ?	<b>3,45</b>	<b>0,38</b>	Baik
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Bagaimana Pemahaman Saudara tentang Prosedur dan Mekanisme Pelayanan di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng ?	<b>3,59</b>	<b>0,39</b>	Baik
3	Waktu Penyelesaian	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu dalam memberikan sebuah pelayanan ?	<b>3,59</b>	<b>0,39</b>	Baik
4	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	<b>3,59</b>	<b>0,40</b>	Baik
5	Kompetensi pelaksana	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?	<b>3,61</b>	<b>0,40</b>	Baik
6	Perilaku Pelaksana	Bagaimana Pendapat Saudara Perilaku Pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahannya ?	<b>3,46</b>	<b>0,38</b>	Baik
7	Sarana dan Prasarana	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan kami ?	<b>3,51</b>	<b>0,39</b>	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kemudahan	<b>3,55</b>	<b>0,39</b>	Baik

	masukan	menyampaikan Pengaduan, Saran dan Masukan ?			
9	Biaya/tarif	Apakah jenis pelayanan pada Dinas kami dikenakan Biaya/tarif?	<b>4,00</b>	<b>0,44</b>	Sangat Baik
NILAI INTERVAL IKM			<b>3,56</b>		
NILAI KONVERSI IKM			<b>88,96</b>		
MUTU PELAYANAN (X)			<b>A</b>		
KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)			<b>SANGAT BAIK</b>		

## 9. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindaklanjut

### i. Analisis Hasil Survei

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Segala bentuk persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Publik memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil survei yang telah dijabarkan di atas, Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik transparan dan mudah diterima oleh masyarakat. Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-

belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk *Flow Chart* (Bagan Alur) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Berbagai produk pelayanan yang tersedia di Disdikpora Kabupaten Buleleng telah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sudah terintegrasi dengan sistem informasi administrasi secara online dengan database yang ada sehingga sudah sesuai dengan data pemohon jadi sedikit kemungkinan terjadi kesalahan data.

Waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik telah diinformasikan bersamaan dengan *Flow Chart* (Bagan Alur) pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan Publik.

Seluruh layanan publik Disdikpora yang terdiri atas Legalisir Ijazah, Layanan Mutasi Siswa, Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak, Ijin Pendirian PAUD, Ijin Operasional LKP, Ijin Pendirian SD/SMP Swasta, pemanfaatan Sarpras Olahraga, dll diberikan tanpa dikenakan biaya/tarif, kecuali ditentukan lain untuk tujuan tertentu pada penggunaan fasilitas olahraga untuk tujuan komersil.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang

peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan ketrampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standar apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan. Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Pengaduan, saran, dan masukan dapat diberikan ke Disdikpora melalui telepon ke no (0362) 22442, email ke [disdik@bulelengkab.go.id](mailto:disdik@bulelengkab.go.id), website resmi Disdikpora [www.disdikpora.buleleng.go.id](http://www.disdikpora.buleleng.go.id), akun Facebook Disdikpora Buleleng, dan melalui aplikasi **SP4N LAPOR!** yang dapat diunduh pada iOS ataupun Android.

## **2. Tindaklanjut**

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada komponen atau unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah. Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Disdikpora Periode bulan Juli – Desember Tahun 2023 tidak terdapat nilai dengan kategori tidak baik sehingga kami



memfokuskan pada menjaga kinerja dan mempertahankan kepuasan publik terhadap kinerja kami.

## **10. Kesimpulan dan Saran**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Disdikpora Kab. Buleleng Periode bulan Juli – Desember Tahun 2023 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Disdikpora Kab. Buleleng sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2023 Periode bulan Juli – Desember dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Disdikpora Kabupaten Buleleng dipersepsikan baik oleh publik. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dipaparkan sebelumnya.

### **2. Saran**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik, Disdikpora Kab. Buleleng sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, system, dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki

sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.

- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.
- e. Membuat pelayanan dalam bentuk online sehingga mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai produk layanan yang disediakan dari berbagai wilayah.

## **11. Penutup**

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Buleleng.

Singaraja, 13 Desember 2023

Kepala Dinas Pendidikan

Pemuda dan Olahraga

Kabupaten Buleleng

**Made Astika, S.Pd., M.M.**

Pembina Utama Muda Tk. I (IV/c)

NIP. 19641231 198803 1 236

