



**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)
(TRIWULAN IV)**

DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAMHRAGA

TAHUN 2021

Jl. Mejobo No.40, Mlati Kidul, Kec. Kota Kudus, Kabupaten Kudus
Kudus 59311

URUTAN PELAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
VIA e-SKM

1. KATA PENGANTAR
2. DAFTAR ISI
3. DAFTAR TABEL
4. DAFTAR GAMBAR
5. BAB I PENDAHULUAN
6. BAB II PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
7. BAB III PEMBAHASAN
8. BAB IV EVALUASI HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT
9. BAB V PENUTUP
10. LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA PERANGKAT DAERAH TENTANG STANDAR PELAYANAN →
11. LAMPIRAN II KUESTIONER
12. LAMPIRAN III REKAP HASIL SURVEI DAN PERHITUNGAN IKM
13. LAMPIRAN IV DOKUMENTASI PUBLIKASI HASIL IKM
 - FOTO HASIL IKM YANG DIPASANG PADA LOKASI PELAYANAN
14. LEMBAR VERIFIKASI

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Perangkat Daerah/Unit Kerja di bidang pelayanan.

Terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah sudah menerapkan berbagai kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia baik dari segi kualitas maupun kuantitas antara lain dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut diamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana ukuran keberhasilan penyelenggara layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat identik dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan pasal 47 Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa evaluasi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkelanjutan sebagai dasar diwajibkannya penyelenggara untuk selalu berupaya meningkatkan kapasitas pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Kudus melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus telah menerbitkan Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kudus Nomor 061/2199/06.02/2021 tanggal 30 September 2021 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV

Kepuasan Masyarakat melalui e-skm.kuduskab.go.id dalam upaya peningkatan kapasitas pelayanan.

Kebijakan ini kemudian ditindaklanjuti oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 secara *online* mulai tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021 dan berkoordinasi dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud kegiatan ini adalah untuk mendorong dan memotivasi pada unit pelayanan masyarakat agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan kepada masyarakat sehingga secara bertahap dapat memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan.

Tujuannya adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

C. LANDASAN HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Kudus Nomor 2 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Bupati Kudus Nomor 44 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan

7. Peraturan Bupati Kudus Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan.

BAB II

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. INDIKATOR PENILAIAN

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 (Sembilan) unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. kompetensi pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. PELAKSANAAN SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh semua penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus secara mandiri. Tahapan, metode dan cara pengolahan data pelaksanaan survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun langkah pelaksanaan survei meliputi:

1. Persiapan

a. Penetapan Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dilaksanakan secara mandiri dan ditetapkan jenis pelayanan apa saja yang disurvei. Jenis pelayanan yang ditetapkan untuk disurvei merupakan jenis pelayanan yang sudah tercantum pada Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga yang dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

b. Penyiapan Kuesioner

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan disesuaikan dengan kebutuhan yang terdiri dari identitas responden dan pencacah serta daftar pertanyaan. Bentuk dan susunan kuesioner telah dikoordinasikan dan disubmit melalui e-skm.kuduskab.go.id oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus. Bentuk Kuesioner dapat dilihat pada **Lampiran 2**.

c. Penetapan Responden dan Jumlah Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Populasi yang dimaksud dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie* dan *Morgan* atau menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan :

- S = Jumlah Sampel
- λ^2 = Faktor Pengali dengan dk=1
- N = Populasi
- Q = 0,5
- d = 0,0

Tabel 1. Dasar Penentuan Jumlah Sampel

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

Besar sampel minimal yang digunakan survei diperoleh dari data pengguna layanan pada masing-masing unit penyelenggara pelayanan dalam kurun waktu satu tahun terakhir sebagai populasi. Data pengguna layanan tersebut selanjutnya digunakan sebagai penentu besaran sampel. Penentuan jumlah sampel ditetapkan dan dikoordinasikan dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kudus dan telah disubmit melalui e-skm.kuduskab.go.id.

d. Penetapan Jadwal Survei

Berdasarkan Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kudus Nomor 061/2199/06.02/2021 tanggal 30 September 2021 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2021 disebutkan bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan mulai tanggal 1 Oktober 2021 sampai dengan 31 Desember 2021.

e. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan dilaksanakan secara secara *online* melalui aplikasi e-SKM (e-skm.kuduskab.go.id).

2. Teknik Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

3. Penyusunan Laporan

Laporan selain menyajikan data yang telah diolah juga memuat prioritas peningkatan kualitas pelayanan serta upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan.

BAB III PEMBAHASAN

A. JENIS PELAYANAN YANG DISURVEI

Jenis Pelayanan yang dipilih untuk dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 melalui e-SKM pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus adalah :

1. Pelayanan Legalisasi/STTB
2. Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP.

Jenis pelayanan publik tersebut sudah memiliki Standar Pelayanan yang telah ditetapkan melalui Keputusan Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Nomor : 422.6/140/09.01/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Populasi, Target, dan Realisasi Responden

Populasi, Target, dan Realisasi Responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Populasi, Target, dan Realisasi Responden

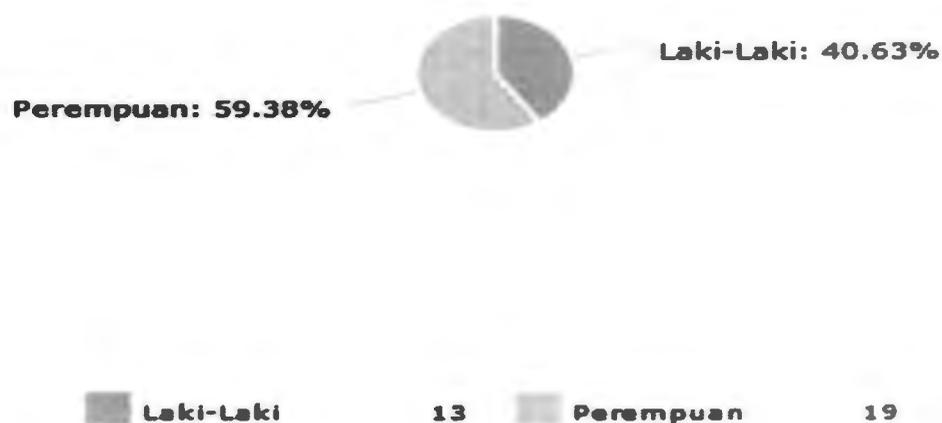
No.	Jenis Pelayanan	Populasi Tahun 2020	Responden Tahun 2021		
			Target (<i>Krejsie-Morgan</i>)	Realisasi	%
1.	Pelayanan Legalisasi Ijasah/STTB	40	10	16	160 %
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP	37	10	16	160 %
	Jumlah	77	20	32	160 %

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa Pelayanan Legalisasi Ijasah/STTB dan Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP sudah sesuai target.

2. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dapat dilihat pada Gambar 1.

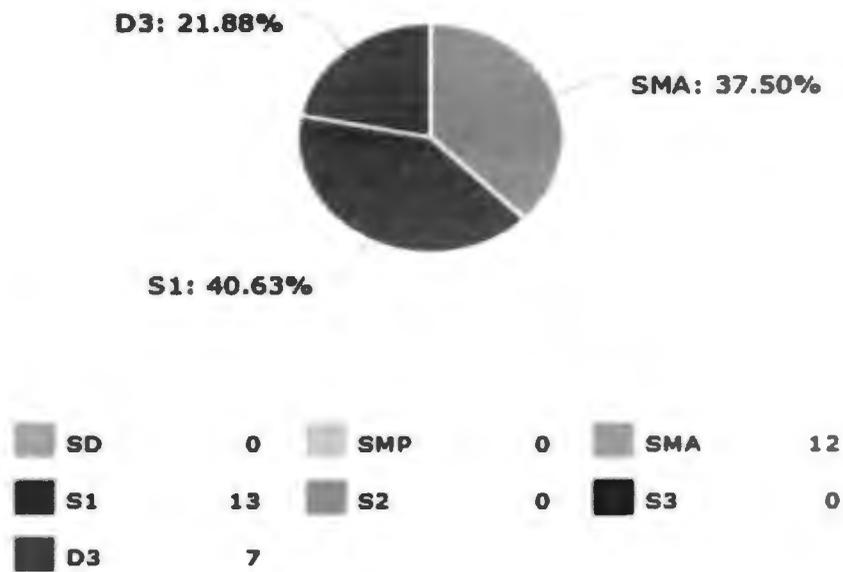


Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin Perempuan dengan jumlah 19 (59.38%), sedangkan Laki-laki adalah sebesar 13 (40.63%).

b. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Jenjang Pendidikan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga dapat dilihat pada Gambar 2.

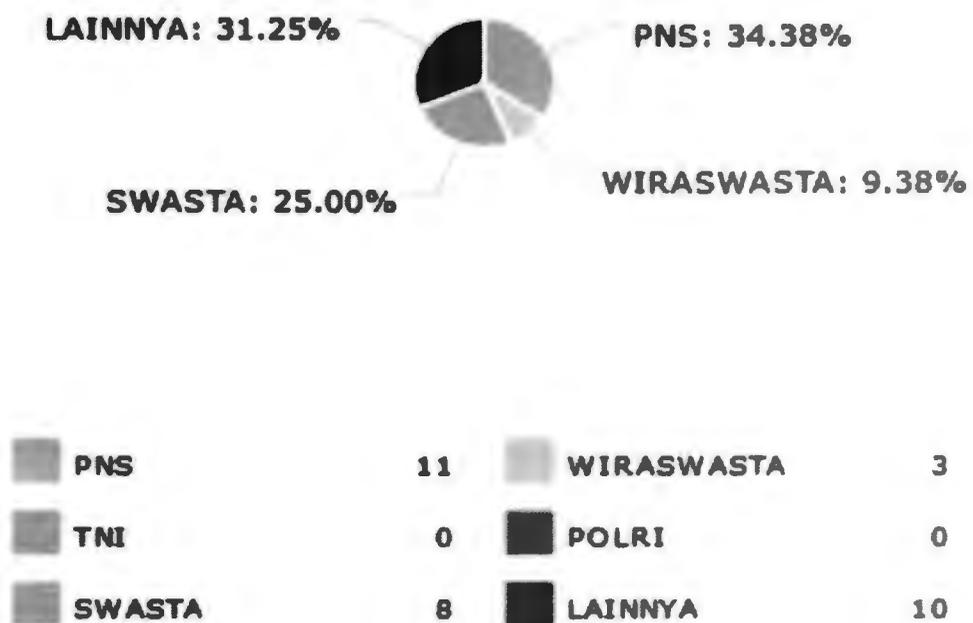


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan S1 dengan jumlah 13 (40.63%), sedangkan SMA adalah sebesar 12 (37.50%), dan D3 dengan jumlah 7 (21.88%)

c. Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 3.

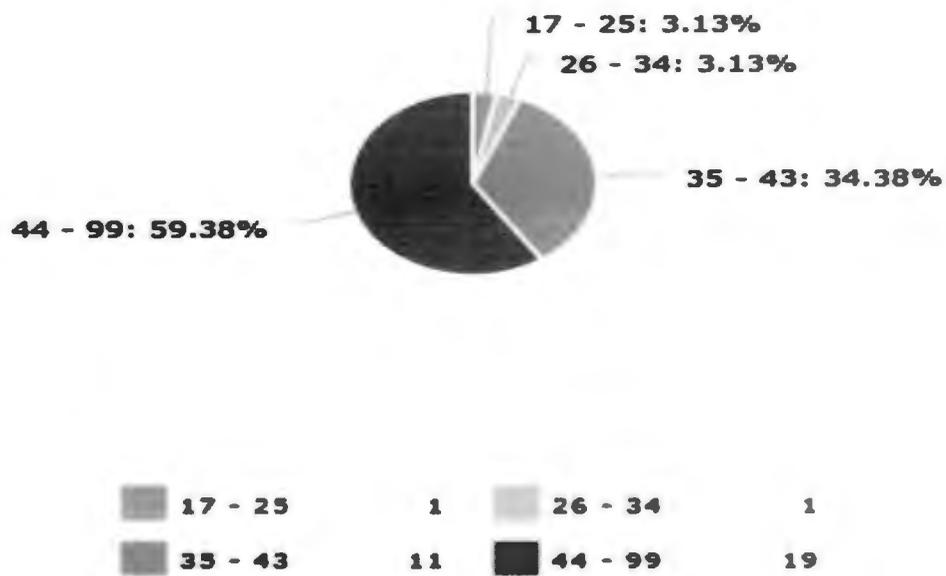


Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki pekerjaan PNS dengan jumlah 11 (34.38%), sedangkan Lainnya adalah sebesar 10 (31.25%), Swasta dengan jumlah 8 (25.00%) dan Wiraswasta jumlah 3 (9.38%).

d. Berdasarkan Umur

Karakteristik umur responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2021 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah dengan kategori usia 44 – 99 dengan jumlah 19 (59.38%), sedangkan usia 35 – 43 adalah sebesar 11 (34.38%), usia 17 – 25 jumlah 1 (3.13%) dan usia 26 – 34 jumlah 1 (3.13%).

C. NILAI RATA-RATA PER UNSUR

Hasil nilai per unsur yang didapatkan dari e-skm.kuduskab.go.id dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-Rata per Unsur Tiap Jenis Pelayanan

No.	Jenis Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	Pelayanan Legalisasi Ijasah/STTB	3.500	3.563	3.188	3.938	3.313	3.188	3.438	3.438	3.688
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar	3.250	3.313	3.313	3.875	3.375	3.375	3.625	3.438	4.000

3	Nilai Perangkat Daerah/Unit Kerja	3.375	3.438	3.250	3.906	3.344	3.281	3.531	3.438	3.844
---	--	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, mekanisme, dan prosedur
- U3 : Waktu penyelesaian
- U4 : Biaya/tariff
- U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- U9 : Sarana dan prasarana

Dari Tabel 4 dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Legalisasi Ijasah/STTB adalah pada Unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3.938; sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3.188 .
2. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Persetujuan Pindah Kelaur SD dan SMP adalah pada Unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 64; sedangkan yang terendah adalah Unsur Persyaratan (U1) dengan nilai 52.
3. Sedangkan untuk nilai unsur keseluruhan untuk Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus, Unsur dengan nilai tertinggi adalah Unsur Biaya/Tarif (U4) dengan nilai 3.906 dan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3.250.

D. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil pengolahan data yang didapatkan dari aplikasi e-SKM dihasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, baik untuk Jenis Pelayanan maupun keseluruhan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Pelayanan Legalisasi	86.82	B	Baik

No.	Jenis Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP	87.68	B	Baik
3.	Keseluruhan Pelayanan	87.24	B	Baik

BAB IV

EVALUASI HASIL SKM DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. EVALUASI HASIL SKM

Hasil keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dengan nilai 87.24 perlu dievaluasi sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. Evaluasi tersebut dilaksanakan dengan menentukan unsur-unsur pelayanan mana saja yang diprioritaskan untuk lebih ditingkatkan.

Prioritas peningkatan unsur pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dapat dilihat pada Tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Prioritas Peningkatan Unsur Pelayanan

Penilaian	Nilai Per Unsur								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Interval	3.375	3.438	3.250	3.906	3.344	3.281	3.531	3.438	3.844
Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Prioritas Peningkatan	4	5	1	9	3	2	7	6	8

Keterangan :

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, mekanisme, dan prosedur
- U3 : Waktu penyelesaian
- U4 : Biaya/tariff
- U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku pelaksana
- U8 : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- U9 : Sarana dan prasarana

Dari Tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil evaluasi yang didapatkan pada tahap sebelumnya, dapat dijadikan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut per triwulan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Rencana tindak lanjut evaluasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2021

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan			
			Th. 2022			Penanggung Jawab
			TW II	TW III	TW IV	
1.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Perbaikan (review) SOP pelayanan			V	Kepala Dinas
2.	Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)	Pelatihan (pemberian materi) kepada petugas	V			Kepala Dinas
		Penetapan <i>reward</i> dan <i>punishment</i>	V	V	V	Kepala Dinas
		Pelatihan budaya kerja	V	V	V	Kepala Dinas
3.	Unsur Produk Spesifikasi jenis Pelayanan (U5)	Perbaikan (review) Standar Pelayanan				Kepala Dinas
		Penyederhanaan persyaratan				Kepala Dinas
		Integrasi dengan sistem pelayanan lainnya	V	V	V	Kepala Dinas

C. NILAI IKM TAHUN 2021

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilaksanakan, maka dapat diketahui nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Tahun 2021 adalah 87.23 dengan mutu pelayanan **B**

Hasil tersebut dihitung dari rata-rata nilai IKM Triwulan III Tahun 2021 sebesar 87.21 dengan mutu pelayanan **B** kinerja pelayanan **BAIK** serta nilai IKM Triwulan IV Tahun 2021 sebesar 87.24 dengan mutu pelayanan **B** kinerja pelayanan **BAIK**.

D. TREN NILAI IKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

PENUTUP

Dari pembahasan dari bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 adalah dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **87.24** dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan **BAIK**.
- B. Prioritas unsur pelayanan Triwulan IV Tahun 2021 yang perlu ditingkatkan adalah pada Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5).
- C. Nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Tahun 2021 adalah **87.23** dengan mutu pelayanan **B** kinerja pelayanan **BAIK**.

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Triwulan IV Tahun 2021 ini kami sampaikan sebagai wujud kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan atas haknya dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik, semoga bisa menjadi dasar pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kudus.

Kudus, 24 Januari 2022

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLARHAGA
KABUPATEN KUDUS**

HARJUNA WIDADA, SH
NIP. 19660704 199503 1 007

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNIT PELAYANAN**

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Triwulan 4 Tahun 2021, Periode : 01 Oktober 2021 s/d 31 Desember 2021

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
49553	08-10-2021 09:24:15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49566	08-10-2021 09:31:53	3	3	3	3	3	3	3	2	3
49594	08-10-2021 09:40:38	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49641	08-10-2021 10:02:40	3	3	3	2	3	3	3	3	4
49642	08-10-2021 10:04:55	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49653	08-10-2021 10:21:10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49655	08-10-2021 10:34:17	4	4	4	4	3	3	3	3	3
49657	08-10-2021 10:39:10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53239	21-10-2021 13:45:27	3	3	3	4	4	4	4	3	4
59681	10-11-2021 09:32:59	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59687	10-11-2021 09:36:10	4	4	3	4	4	3	4	4	4
59711	10-11-2021 10:03:12	4	3	3	4	3	3	3	3	4
59743	10-11-2021 10:48:20	4	4	3	4	4	3	4	3	4
59767	10-11-2021 11:00:40	3	3	3	4	3	4	3	4	4
62141	17-11-2021 12:05:18	3	3	4	4	3	3	4	4	4
62147	17-11-2021 12:06:55	3	3	3	4	4	3	4	4	4
62292	17-11-2021 14:34:14	4	4	3	4	3	3	4	3	4
62294	17-11-2021 14:42:14	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62295	17-11-2021 14:48:24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
78004	16-12-2021 08:45:47	3	4	4	4	4	3	4	4	4
78007	16-12-2021 08:47:20	3	3	3	4	4	3	3	4	4
78008	16-12-2021 08:48:51	4	4	3	4	3	3	3	3	4
90159	30-12-2021 14:43:36	3	3	4	4	4	4	3	3	4
90161	30-12-2021 14:44:59	3	3	3	4	4	3	4	4	4
90162	30-12-2021 14:46:37	4	4	4	4	3	3	3	4	4
90163	30-12-2021 14:47:51	3	4	3	4	3	4	3	4	4
90164	30-12-2021 14:49:07	4	4	3	4	3	3	4	3	4
90165	30-12-2021 14:50:33	3	4	3	4	3	3	4	4	4
90166	30-12-2021 14:52:39	3	3	3	4	4	4	4	4	4
90167	30-12-2021 14:55:00	4	4	3	4	3	4	4	3	4
90168	30-12-2021 14:56:41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90169	30-12-2021 14:59:05	3	3	4	4	3	3	4	3	4
Nilai /Unsur		108	110	104	125	107	105	113	110	123
NRR /Unsur		3.375	3.438	3.250	3.906	3.344	3.281	3.531	3.438	3.844
NRR tertbg /Unsur		0.375	0.382	0.361	0.434	0.372	0.365	0.392	0.382	0.427
IKM Unit Pelayanan										87.24

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.375
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.438
U3	Waktu Penyelesaian	3.250
U4	Biaya /Tarif	3.906
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.344
U6	Kompetensi Pelaksana	3.281
U7	Perilaku Pelaksana	3.531
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.438
U9	Sarana dan Prasarana	3.844

**IKM UNIT PELAYANAN
87.24
B (Baik)**

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN KUDUS
TRIWULAN 4 TAHUN 2021

NILAI IKM
87.24

SEMUA LAYANAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 32 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 13 Orang / P = 19 Orang
PENDIDIKAN	: SD = 0 Orang
	SMP = 0 Orang
	SMA = 12 Orang
	S1 = 13 Orang
	S2 = 0 Orang
	S3 = 0 Orang
	D3 = 7 Orang
UMUR	: 17 - 25 = 1 Orang
	26 - 34 = 1 Orang
	35 - 43 = 11 Orang
	44 - 99 = 19 Orang
PEKERJAAN	: PNS = 11 Orang
	WIRASWASTA = 3 Orang
	TNI = 0 Orang
	POLRI = 0 Orang
	SWASTA = 8 Orang
	LAINNYA = 10 Orang
Periode Survei : 01 Oktober 2021 s/d 31 Desember 2021	

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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Legalisasi Ijazah/STTB

Triwulan 4 Tahun 2021, Periode : 01 Oktober 2021 s/d 31 Desember 2021

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
49566	08-10-2021 09:31:53	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
49594	08-10-2021 09:40:38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49642	08-10-2021 10:04:55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
49653	08-10-2021 10:21:10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49655	08-10-2021 10:34:17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
49657	08-10-2021 10:39:10	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
59681	10-11-2021 09:32:59	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
59687	10-11-2021 09:36:10	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
59711	10-11-2021 10:03:12	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
59743	10-11-2021 10:48:20	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
59767	10-11-2021 11:00:40	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
90161	30-12-2021 14:44:59	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
90162	30-12-2021 14:46:37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
90163	30-12-2021 14:47:51	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
90164	30-12-2021 14:49:07	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
90165	30-12-2021 14:50:33	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
Nilai /Unsur		56	57	51	63	53	51	55	55	59	
NRR /Unsur		3.500	3.563	3.188	3.938	3.313	3.188	3.438	3.438	3.688	
NRR tertbg /Unsur		0.389	0.396	0.354	0.438	0.368	0.354	0.382	0.382	0.410	3.473
IKM Unit Pelayanan											86.82

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur Tertimbang

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.500
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.563
U3	Waktu Penyelesaian	3.188
U4	Biaya /Tarif	3.938
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.313
U6	Kompetensi Pelaksana	3.188
U7	Perilaku Pelaksana	3.438
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.438
U9	Sarana dan Prasarana	3.688

IKM UNIT PELAYANAN
86.82
B (Baik)

Mutu Pelayanan :

- D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
 C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
 B (Baik) : 76.61 - 88.30
 A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP

Triwulan 4 Tahun 2021, Periode : 01 Oktober 2021 s/d 31 Desember 2021

NO. RESP	TGL. SURVEY	NILAI UNSUR PELAYANAN									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
49553	08-10-2021 09:24:15	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
49641	08-10-2021 10:02:40	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
53239	21-10-2021 13:45:27	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
62141	17-11-2021 12:05:18	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
62147	17-11-2021 12:06:55	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
62292	17-11-2021 14:34:14	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
62294	17-11-2021 14:42:14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
62295	17-11-2021 14:48:24	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
78004	16-12-2021 08:45:47	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
78007	16-12-2021 08:47:20	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
78008	16-12-2021 08:48:51	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
90159	30-12-2021 14:43:36	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
90166	30-12-2021 14:52:39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
90167	30-12-2021 14:55:00	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
90168	30-12-2021 14:56:41	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90169	30-12-2021 14:59:05	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
Nilai /Unsur		52	53	53	62	54	54	58	55	64	
NRR /Unsur		3.250	3.313	3.313	3.875	3.375	3.375	3.625	3.438	4.000	
NRR tertbg /Unsur		0.361	0.368	0.368	0.431	0.375	0.375	0.403	0.382	0.444	
IKM Unit Pelayanan											87.68

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-Rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 *) = Jumlah NRR IKM Tertimbang
 **) = Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR Tertimbang = NRR per Unsur x 0.111 per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.250
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.313
U3	Waktu Penyelesaian	3.313
U4	Biaya /Tarif	3.875
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.375
U6	Kompetensi Pelaksana	3.375
U7	Perilaku Pelaksana	3.625
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.438
U9	Sarana dan Prasarana	4.000

IKM UNIT PELAYANAN
87.68
B (Baik)

Mutu Pelayanan :

- D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99
 C (Kurang Baik) : 65.00 - 76.60
 B (Baik) : 76.61 - 88.30
 A (Sangat Baik) : 88.31 - 100.00

LEMBAR VERIFIKASI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
YANG TELAH DISUSUN OLEH :
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA

TELAH SESUAI DAN LENGKAP.

KUDUS, 21 FEBRUARI 2022

MENGETAHUI,

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KUDUS


TEGUH RIYANTO, S.STP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19780828 199703 1 002

TELAH DIVERIFIKASI OLEH,


.....
AULIA A. SH, MH

LEMBAR VERIFIKASI

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
YANG TELAH DISUSUN OLEH :
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA

TELAH SESUAI DAN LENGKAP.

KUDUS, 21 FEBRUARI 2022

MENGETAHUI,

KEPALA BAGIAN ORGANISASI
SETDA KABUPATEN KUDUS


TEGUH RIYANTO S.STP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19780828 199703 1 002

TELAH DIVERIFIKASI OLEH,


.....
AULIA A. SH. MH