

**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN PELANGGAN**  
**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN**  
**DAN OLAHRAGA KABUPATEN KUDUS**  
**TRIWULAN III**  
**TAHUN 2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS**  
**DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**  
**KABUPATEN KUDUS**  
Jl. Mejobo Mlati Kidul Telp. (0291) 438563, Fax (0291) 438563  
Website : [disdikpora.kuduskab.go.id](http://disdikpora.kuduskab.go.id)  
E-mail : [disdikpora.kudus@gmail.com](mailto:disdikpora.kudus@gmail.com)  
Tahun 2021

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan karunia-Nya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Tahun 2021.

Diharapkan laporan ini menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dimasa yang akan datang. Kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Tahun 2021.

Akhirnya harapan kami agar buku laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kudus, 25 November 2021

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

**HARJUNA WIDADA, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19660704 199503 1 007

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 061/1525/06.02/2021 tanggal 4 Juli 2021 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2021, sebagai langkah Pemerintah Kabupaten Kudus melaksanakan Survei

Kepuasan Masyarakat melalui [e-skm.kuduskab.go.id](http://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 Agustus 2021 sampai dengan 30 September 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 Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Kudus.

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 III 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 III pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dilaksanakan secara mandiri dan 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 Kabupaten Kudus tentang Penetapan Standar Pelayanan Nomor : 422.6/140/09.01/2021 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

tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

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
- $\lambda^2$  = 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	100000	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 Edaran Bupati Kudus Nomor 061/1525/06.02/2021 tanggal 4 Juli 2021 perihal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2021 disebutkan bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dilaksanakan mulai tanggal 1 Agustus 2021 sampai dengan 30 September 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 III 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

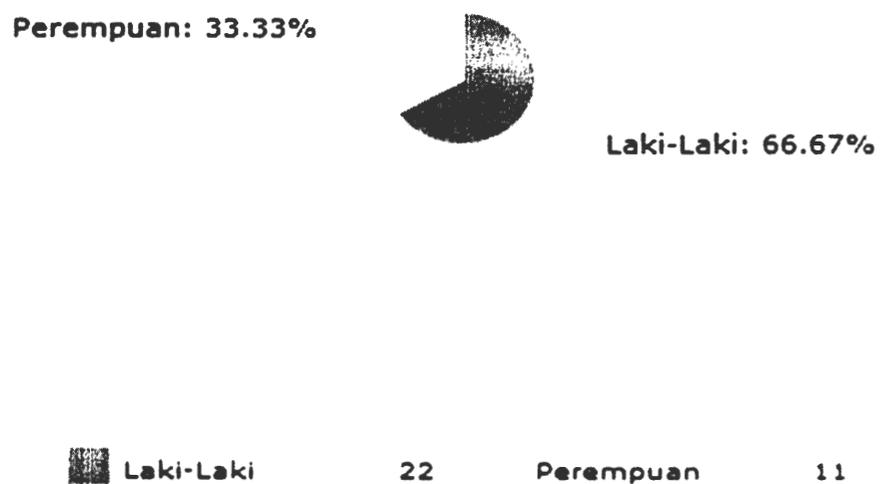
No.	Jenis Pelayanan	Populasi Tahun 2020	Responden Tahun 2021		
			Target ( <i>Krejcie-Morgan</i> )	Realisasi	%
1.	Pelayanan Legalisasi Ijasah/STTB	40	10	15	87,04 %
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP	37	10	18	87,35 %
	Jumlah	47	20	33	87,21 %

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa responden pelayanan sesuai target.

## 2. Karakteristik Responden

### a. Berdasarkan Jenis Kelamin

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

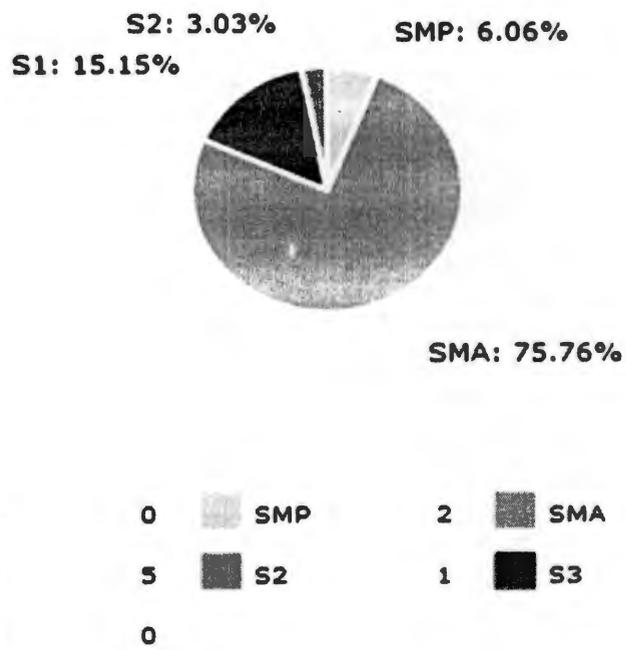


Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak berjenis kelamin Laki-laki dengan jumlah 22 (66,67%), sedangkan perempuan adalah sebesar 11 (33,33%).

### b. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

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

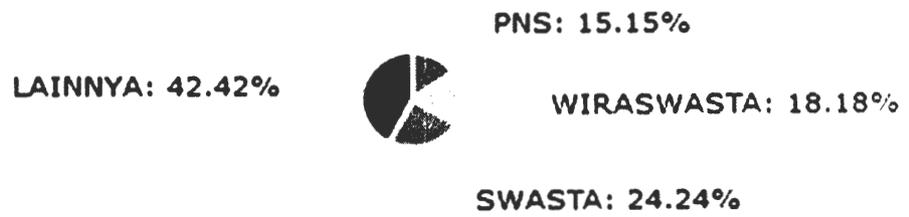


Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki latar belakang Pendidikan SMA dengan jumlah 25 (75,76%), Pendidikan S1 dengan jumlah 5 (15,15%), Pendidikan SMP dengan jumlah 2 (6,06%), sedangkan S2 adalah sebesar 1 (3,03%).

c. Berdasarkan Pekerjaan

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



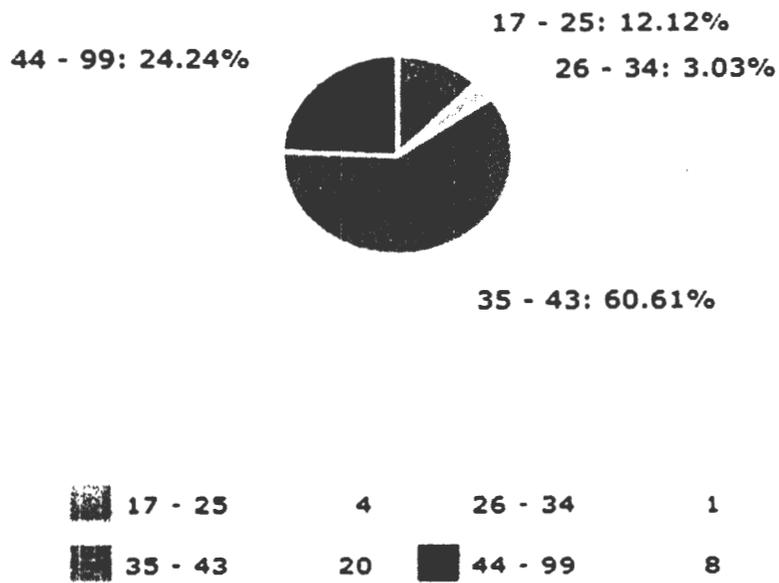
■ PNS	5	■ WIRASWASTA	6
■ TNI	0	■ POLRI	0
■ SWASTA	8	■ LAINNYA	14

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak memiliki Pekerjaan Lainnya dengan jumlah 14 (42,42%), Pekerjaan Swasta jumlah 8 (24,24%), Pekerjaan Wiraswasta sebesar 6 (18,18%) sedangkan PNS adalah sebesar 5 (15,15%).

d. Berdasarkan Umur

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



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah dengan kategori usia 35-43 dengan jumlah 20 (60,61%), kategori usia 44-99 dengan jumlah 8 (24,24%), kategori usia 17-25 dengan jumlah 4 (12,12%) dan kategori usia 26-34 dengan jumlah 1 (3,03%).

### 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	50	51	48	60	52	48	52	50	59
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar	54	68	54	72	68	54	70	54	72

	SD dan SMP									
	Nilai Perangkat Daerah/Unit Kerja	104	119	102	132	120	102	122	104	131

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/tariff (U4) dengan nilai 60; sedangkan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 48.
2. Nilai rata-rata unsur tertinggi pada Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP adalah pada Unsur Biaya/tariff (U4) dan Unsur Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 72; sedangkan yang terendah adalah Unsur Persyaratan (U1), Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Kompetensi (U6) dan Unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai 54.
3. Sedangkan untuk nilai unsur keseluruhan untuk Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus, Unsur dengan nilai tertinggi adalah Unsur Biaya/tarif dengan nilai 132 dan yang terendah adalah Unsur Waktu Penyelesaian (U3) dan Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 102.

#### 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 Ijasah/STTB	87,04	B	Baik
2.	Pelayanan Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP	87,35	B	Baik
3.	Keseluruhan Pelayanan	87,21	B	<b>Baik</b>

**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 87,21 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	3,152	3,606	3,091	4	3,636	3,091	3,697	3,152	3,970
Mutu Pelayanan	B	A	B	A	A	B	A	B	A
Prioritas Peningkatan	3	5	1	9	6	2	7	4	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 :Sarana dan prasarana
- U9 :Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Dari Tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6), dan Unsur Persyaratan (U1) merupakan unsur pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan

pelayanan yang diprioritaskan untuk ditingkatkan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus.

(sesuaikan dengan hasil penilaian yang didapatkan, jika ternyata sudah berkinerja baik, tetap memilih dari 3 (tiga) unsur mana yang paling rendah sehingga bisa dipilih prioritas)

#### 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 III Tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2021

No.	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Th. 2021	Th. 2022			
			TW IV	TW I	TW II	TW III	
1.	Waktu Penyelesaian (U3)	Perbaikan (review) SOP pelayanan	V				Kepala Dinas
2.	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	Kepala Dinas
3.	Persyaratan (U1)	Perbaikan (review) Standar Pelayanan	V				Kepala Dinas
		Penyederhanaan persyaratan	V				Kepala Dinas

### C. 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 III Tahun 2021 adalah dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat 87,21 dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan **BAIK**.
- B. Prioritas unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah pada Unsur Waktu Penyelesaian (U3), Unsur Kompetensi Pelaksana (U6) dan Unsur Persyaratan (U1).

Demikian Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus Triwulan III 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, 8 Oktober 2021

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,  
KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA  
KABUPATEN KUDUS

HARJUNA WIDADA, SH  
NIP. 19660704 199503 1 007

## KUESIONER PENYUSUNAN LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH PADA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KUDUS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat,

Pemerintah sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat/aparatur pemerintah, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Namun kami sangat berharap akan penjelasan atau pendapat Bapak/Ibu/Saudara pada kolom Keterangan. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus kepada masyarakat/Aparatur Pemerintah.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Kudus, 2 Agustus 2021

### INSTANSI PENYELENGGARA PELAYANAN PEMERINTAH DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KUDUS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

ALAMAT : JL. MEJOBLO MLATI KIDUL KUDUS

TELEPON/FAX : (0291) 438563

( Kudus, 2 Agustus 2021 )

#### PERHATIAN

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD                                  4. D1-D3 2. SLTP                                5. D4/ S-1 3. SLTA                                6. S-2 ke Atas	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri                    4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta                   5. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	<input type="checkbox"/>

Jenis layanan yang diterima : Lingkari salah satu jenis layanan yang diterima sebagai berikut :

1. Legalisasi Ijazah/STTB;
2. Persetujuan Pindah Masuk SD dan SMP;
3. Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP;
4. Persetujuan atas Komitmen Izin Operasional TK, KB, TPA, dan SPS;
5. Persetujuan atas Komitmen Izin Operasional SD dan SMP Swasta; atau
6. Persetujuan atas Komitmen Izin Operasional Satuan Pendidikan Non Formal (PNF)

Tanggal menerima layanan : .....

## II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P *) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	SARAN dan MASUKAN : ..... ..... .....	

\*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)

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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Triwulan 3 Tahun 2021, Periode : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 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	
11	02-08-2021 08:53:06	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
41	02-08-2021 09:29:04	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
1324	04-08-2021 15:17:10	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
1887	05-08-2021 15:14:36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
1889	05-08-2021 15:16:49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2735	09-08-2021 08:42:56	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
2737	09-08-2021 08:45:26	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2778	09-08-2021 09:14:25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
2823	09-08-2021 09:37:55	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
3187	09-08-2021 14:08:36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3189	09-08-2021 14:11:12	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
3192	09-08-2021 14:14:49	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
3563	10-08-2021 11:39:49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12773	30-08-2021 12:41:44	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
12777	30-08-2021 12:43:18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
12780	30-08-2021 12:45:44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
12785	30-08-2021 12:47:49	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
22078	14-09-2021 14:44:15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
22079	14-09-2021 14:45:31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
22080	14-09-2021 14:46:28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42570	28-09-2021 09:06:22	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42586	28-09-2021 09:08:25	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42633	28-09-2021 09:21:36	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42638	28-09-2021 09:22:48	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42730	28-09-2021 09:41:03	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42767	28-09-2021 09:47:10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43027	28-09-2021 10:32:26	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43036	28-09-2021 10:33:56	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43103	28-09-2021 10:55:27	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43111	28-09-2021 10:56:45	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43266	28-09-2021 11:21:50	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43286	28-09-2021 11:24:10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43351	28-09-2021 11:37:11	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
Nilai /Unsur		104	119	102	132	120	102	122	104	131	
NRR /Unsur		3.152	3.606	3.091	4.000	3.636	3.091	3.697	3.152	3.970	
NRR tertbg /Unsur		0.350	0.401	0.343	0.444	0.404	0.343	0.411	0.350	0.441	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>											<b>87.21</b>

**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	3.152
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.606
U3	Waktu Penyelesaian	3.091
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.636
U6	Kompetensi Pelaksana	3.091
U7	Perilaku Pelaksana	3.697
U8	Sarana dan Prasarana	3.152
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.970

**IKM UNIT PELAYANAN**  
**87.21**  
**B (Baik)**

**Mutu Pelayanan :**

D (Tidak Baik) : 25.00 - 64.99

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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Legalisasi Ijazah/STTB

Triwulan 3 Tahun 2021, Periode : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 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	
11	02-08-2021 08:53:06	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
1324	04-08-2021 15:17:10	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
1887	05-08-2021 15:14:36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
1889	05-08-2021 15:16:49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2735	09-08-2021 08:42:56	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
2737	09-08-2021 08:45:26	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
2778	09-08-2021 09:14:25	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
3187	09-08-2021 14:08:36	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
3189	09-08-2021 14:11:12	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
3192	09-08-2021 14:14:49	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
3563	10-08-2021 11:39:49	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12773	30-08-2021 12:41:44	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
12777	30-08-2021 12:43:18	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
12785	30-08-2021 12:47:49	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
22080	14-09-2021 14:46:28	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Nilai /Unsur		50	51	48	60	52	48	52	50	59	
NRR /Unsur		3.333	3.400	3.200	4.000	3.467	3.200	3.467	3.333	3.933	
NRR tertbg /Unsur		0.370	0.378	0.356	0.444	0.385	0.356	0.385	0.370	0.437	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>											<b>87.04</b>

**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	3.333
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.400
U3	Waktu Penyelesaian	3.200
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.467
U6	Kompetensi Pelaksana	3.200
U7	Perilaku Pelaksana	3.467
U8	Sarana dan Prasarana	3.333
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.933

**IKM UNIT PELAYANAN**  
**87.04**  
**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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA  
KABUPATEN KUDUS  
TRIWULAN 3 TAHUN 2021**

NILAI IKM
<b>87.04</b>

NAMA LAYANAN : Legalisasi Ijazah/STTB		
RESPONDEN		
JUMLAH	:	15 Orang
JENIS KELAMIN	:	L = 11 Orang / P = 4 Orang
PENDIDIKAN	:	SD = 0 Orang
		SMP = 0 Orang
		SMA = 12 Orang
		S1 = 2 Orang
		S2 = 1 Orang
		S3 = 0 Orang
		D3 = 0 Orang
UMUR	:	17 - 25 = 3 Orang
		26 - 34 = 1 Orang
		35 - 43 = 4 Orang
		44 - 99 = 7 Orang
PEKERJAAN	:	PNS = 4 Orang
		WIRASWASTA = 3 Orang
		TNI = 0 Orang
		POLRI = 0 Orang
		SWASTA = 2 Orang
		LAINNYA = 6 Orang
Periode Survei : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 2021		

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA**  
**KABUPATEN KUDUS**  
**TRIWULAN 3 TAHUN 2021**

NILAI IKM

**87.35**

NAMA LAYANAN : Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP.

**RESPONDEN**

JUMLAH	: 18 Orang
JENIS KELAMIN	: L = 11 Orang / P = 7 Orang
PENDIDIKAN	: SD = 0 Orang
	SMP = 2 Orang
	SMA = 13 Orang
	S1 = 3 Orang
	S2 = 0 Orang
	S3 = 0 Orang
	D3 = 0 Orang
UMUR	: 17 - 25 = 1 Orang
	26 - 34 = 0 Orang
	35 - 43 = 16 Orang
	44 - 99 = 1 Orang
PEKERJAAN	: PNS = 1 Orang
	WIRASWASTA = 3 Orang
	TNI = 0 Orang
	POLRI = 0 Orang
	SWASTA = 6 Orang
	LAINNYA = 8 Orang

Periode Survei : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 2021

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

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA

Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP

Triwulan 3 Tahun 2021, Periode : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 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	
41	02-08-2021 09:29:04	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
2823	09-08-2021 09:37:55	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
12780	30-08-2021 12:45:44	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
22078	14-09-2021 14:44:15	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
22079	14-09-2021 14:45:31	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
42570	28-09-2021 09:06:22	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42586	28-09-2021 09:08:25	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42633	28-09-2021 09:21:36	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42638	28-09-2021 09:22:48	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42730	28-09-2021 09:41:03	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
42767	28-09-2021 09:47:10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43027	28-09-2021 10:32:26	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43036	28-09-2021 10:33:56	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43103	28-09-2021 10:55:27	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43111	28-09-2021 10:56:45	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43266	28-09-2021 11:21:50	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43286	28-09-2021 11:24:10	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
43351	28-09-2021 11:37:11	3	4	3	4	4	3	4	3	4	
Nilai /Unsur		54	68	54	72	68	54	70	54	72	
NRR /Unsur		3.000	3.778	3.000	4.000	3.778	3.000	3.889	3.000	4.000	
NRR tertbg /Unsur		0.333	0.420	0.333	0.444	0.420	0.333	0.432	0.333	0.444	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>											<b>87.35</b>

**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	3.000
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.778
U3	Waktu Penyelesaian	3.000
U4	Biaya /Tarif	4.000
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.778
U6	Kompetensi Pelaksana	3.000
U7	Perilaku Pelaksana	3.889
U8	Sarana dan Prasarana	3.000
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4.000

**IKM UNIT PELAYANAN**  
**87.35**  
**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

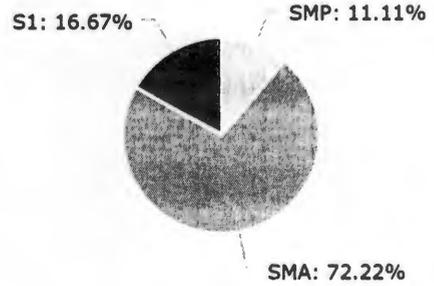
**GRAFIK INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA**  
**Persetujuan Pindah Keluar SD dan SMP**  
**TRIWULAN 3 TAHUN 2021**  
**Periode : 01 Agustus 2021 s/d 30 September 2021**

**JENIS KELAMIN**



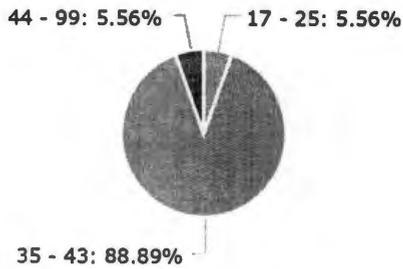
Laki-Laki	11	Perempuan	7
-----------	----	-----------	---

**PENDIDIKAN**



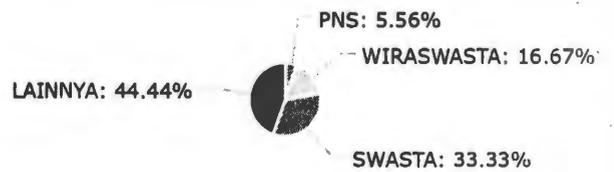
SD	0	SMP	2	SMA	13
S1	3	S2	0	S3	0
D3	0				

**UMUR**



17 - 25	1	26 - 34	0
35 - 43	16	44 - 99	1

**PEKERJAAN**



PNS	1	WIRASWASTA	3
TNI	0	POLRI	0
SWASTA	6	LAINNYA	8



PEMERINTAH KABUPATEN KUDUS  
**DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

Jl. Mejobo Mlati Kidul Kudus 59319

Telp. (0291) 438563 Faks. (0291) 438563

Email : [disdikpora.kudus@gmail.com](mailto:disdikpora.kudus@gmail.com) Website : <http://disdikpora.kuduskab.go.id/>

---

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KUDUS  
NOMOR : 422.6 / 140 / 09.01 / 2021

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN  
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
DI KABUPATEN KUDUS

KEPALA DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KUDUS,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, perlu menetapkan standar pelayanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Kudus;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus;
- Mengingat : a. 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);
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan;

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :  
KESATU : Standar Pelayanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga di Kabupaten Kudus sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU merupakan pelayanan administrasi.

- KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kudus dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Kudus  
pada tanggal 16 Juli 2021

☞ KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
KABUPATEN KUDUS



HARJUNA WIDADA

**LEMBAR VERIFIKASI**

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

YANG TELAH DISUSUN OLEH :

DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

**TELAH SESUAI DAN LENGKAP.**

KUDUS, 24 NOVEMBER 2021

MENGETAHUI,

KEPALA BAGIAN ORGANISASI  
SETDA KABUPATEN KUDUS



TEGUH RIYANTO, S.STP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19780828 199703 1 002

TELAH DIVERIFIKASI OLEH,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Aulia Ambarwati', is written above the name.

AULIA AMBARIYATI, SH, MH