HASIL SURVEI
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEMESTER 1

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN
TAHUN 2023

HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SEMESTER 1

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PASURUAN
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Dengan ijin Allah SWT, penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan pada semester 1 Tahun 2023 dapat diselesaikan dengan baik. Puji syukur tiada henti kami panjatkan, karena tanpa pertolongan-NYA, tidak mungkin kegiatan yang kami laksanakan dapat selesai dan menghasilkan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

Kami ucapan terima kasih kepada masyakat yang sukarela bersedia menjadi responden survey ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan pada semester 1 Tahun 2023.

Bahwa Survey Kepuasan Masyarakat sangat pen ting untuk di evaluasi dan perbaikan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan. Pelayanan yang baik akan menciptakan respon yang baik dari masyarakat Secara tidak langsung, pelayanan yang baik akan berdampak pada makin tingginya keterlibatan masyarakat dalam menciptakan dunia pendidikan yang berkualitas.

Tentunya dukungan, saran dan kritikan sangat kami harapkan dari masyarakat umum maupun pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kaulitas layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan.

Pasuruan, 15 Juni 2023
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Pasuruan

LUCKY DANARDONO, AP.MM.
Pembina Utama Dinas
NIP 19751029 199412 1 001

TIM PENYUSUN
BASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PASURUAN
SEMESTER 1 TAHUN 2023

Pengarah	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan
Pelaksana	
Ketua	Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan
Anggota	• Subag Penyusunan Program • Subag Umum dan Kepegawaian • Staf Subag Penyusunan Program • Staf Subag Umum dan Kepegawaian • Staf Subag Umum dan Kepegawaian
Sekretaris	Kepala Bidang Pendidikan Dasar
Anggota	• Kepala Bidang Paud Dikmas • Kepala Bidang Pendidik dan Tenaga Kependidikan • Kepala Bidang Kebudayaan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. LATAR BELAKANG 1

B. DASAR HUKUM 1

C. SASARAN 2

D. RUANG LINGKUP 2

E. MAKSUD DAN TUJUAN 3

F. MANFAAT 3

BAB II METODOLOGI SURVEY 4

A. INSTRUMEN SURVEY 4

B. DESKRIPSI RESPONDEN 4

C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA 5

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA 7

A. IDENTITAS RESPONDEN 7

B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 7

BAB IV HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT 10

A. HASIL ANALISA SURVEY 10

B. TINDAK LANJUT 10

BAB V PENUTUP 11

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATARBELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu cara yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Dasar perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan merupakan implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

Sesuai dengan kebijakan tersebut unit pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan telah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan jasa informasi dan konsultasi pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan secara daring dan terdapat resonden sebanyak 200 orang.

8. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014

tentang Pedoman Umum Penyusunan lndeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan lstansi Pemerintah;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik

D. RUANG LINGKUP

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah 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 adalah 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

E. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarkat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilaij Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

b. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;

c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di DinasPendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

2. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan melalui Desk Layanan Informasi dan Konsultasi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan Semester 1 Tahun 2022.

b. Tujuan Khusus

1) Mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat yang dicapai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan Semester 1 Tahun 2023;
2) Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2023;
3) Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan.

F. MANFAAT

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalamupaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Tersedianya Hasil Survei Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan berupa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat,

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. INSTRUMEN SURVEY

Instrumen yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvey adalah:

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana persyaratan yang hams dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
2	Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
3	Bagaimana jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
4	Menurut BpkJibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
5	Menurut BpkJibu/Sdr, bagaimana kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
6	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
7	Bagaimana perilaku pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
8	Menurut BpkJibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?
9	Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

B. DESKRIPSI RESPOND EN

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : alamat email dan jenis pekerjaan.

Responden dalam survey ini adalah seluruh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan diambil secara random selama 1 semester dengan jumlah responden ditetapkan sedikitnya 200 orang. Survey dilaksanakan secara daring dengan

Alamat: https://furms.gle/TtFweHgCJzKBgVUAg

Setelah ditutup, didapatkan responden sebanyak 776 tetapi sample yang diambil sebanyak Sejumlah 200 orang . Sejumlah 162 diantaranya adalah PNS/TNI/POLRI. Sisanya sejumlah 38 adalah non PNS.

C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random dengan menggunakan media daring terhadap masyarakat yang mendapatkan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan. Jumlah responden diperoleh sebanyak 776 tetapi sample yang diambil sebanyak 200 orang. Setiap responden diminta mengisi form survey yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 9 butir.

2. ANALISIS DATA

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

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbangmasing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :

1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :
   a) untuk jawaban a diberi nilai 1;
   b) untuk jawaban b diberi nilai 2;
   c) untuk jawaban c diberi nilai 3;
   d) untuk jawaban d diberi nilai 4.

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 9 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan :

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya : Jumlah SKM Unit Pelayanan x 25.

d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan
(Pennenpan/RB nomor 14 Tahun 2017)

Nilai	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB III

HASILDAN ANALISISDATA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Responden dalam survey ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. Dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					
RESPONDEN	ASN/TNI/POLRI	WIRASWASTA	SWASTA	PELAJAR	LAINNYA	JML
	162	3	14	1	20	200

Melihat komposisi tabel diatas, maka mayoritas penenma layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah responden dengan jenis pekerjaan PNS / TNI / POLRI yakni mencapai **81** %.

B. BASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks unsur pelayanan

Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasinomor 14 Tahun 2017. Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 9 item, yaitu :

a. Persyaratan pelayanan
b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
c. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
d. Kesesuaian Biaya
e. Kepastian Produk Layanan
f. Kemampuan petugas pelayanan
g. Kesopanan dan Keramahan petugas
h. Penanganan Pengaduan
i. Sarana dan prasarana, Saran dan masukan

2. Pengolahan Basil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 200 orang, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PERUNSUR (NRR:100)	NR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR x 0.11)	IKM SETELAH KONVERSI (JUMLAH x 25)
1	Persyaratan Pelayanan	617	3,09	0,34	
2	Kemudahan Prosedur	623	3,12	0,35	
3	Ketepatan Pelaksanaan	578	2,89	0,32	
4	Kesesuaian Baiya	782	3,91	0,43	
5	Kepastian Produk	628	3,14	0,35	
6	Kemampuan Petugas	612	3,06	0,34	
7	Prilaku Pelaksana	634	3,17	0,35	
8	Penanganan Pengaduan	615	3,08	0,34	
9	Sarana Prasarana	605	3,03	0.34	
	JUMLAH				79,08

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 79,08** sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Basil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengelolaan Informasi dan DokumentasiDinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan setelah dikonversihasilnya adalah 80,53 dengan peringkat nilai mutu pelayanan **"B" kategori "BAIK".**

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanandan Kinerja Unit Pelayanan

(Kepmenpan No. 14 Tahun 2017)

Nilai Presepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	76.61 – 88.30	B	Baik
4	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

BAB IV

BASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. BASIL ANALISA SURVEY

Atas dasar data yang diperoleh dari survey kepuasan masyarakat sebagaimanatersebut BAB III, maka ada 5 unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Ketepatan pelaksanaan;
2. Kemudahan prosedur;
3. Kepastian produk;
4. Kualitas sarana dan prasarana; dan
5. Penanganan pengaduan.

Oleh sebab itu, Hasil analisa survey yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kompetensi petugas pelayanan;
2. Meningkatkan layanan berbasis daring;
3. Menambah sarana layanan berbasis IT;
4. Meningkatkan kerjasama pendidikan dengan pendais Kemenag;
5. Pelatihan pelayanan prima dengan konsep attention, attitude dan action.

8. TINDAK LANJUT

Sesuai dengan rencana jangka menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan, terdapat beberapa kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan layanan informasi dan dokumentasi bagi masyarakat, yaitu :

1. Memaksimalkan fungsi anjungan informatif Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan untuk menampilkan informasi yang dapat diakses oleh pengunjung Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan;
2. Menyiapkan petugas di masing-masing Bidang di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan untuk melakukan update informasi di media sosial dan web Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sesuai dengan bidang tugasnya.
3. Mendorong Kerjasama lebih luas dengan Kemenag.

PENUTUP

Dalam mewujudkan pelayanan prima Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan Tahun 2021, seluruh jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan berusaha mewujudkan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil survey menunjukkan bahwa layanan masuk dalam kategori baik, sehingga layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan perlu pembenahan dan peningkatan kualitas layanan perlu dilaksanakan. Layanan yang CEPAT: Cekatan, Efektif Efisien, Profesional, Amanah, Transparan akan memberikan pengalaman menyenangkan bagi masyarakat. Apalagi jika layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik.

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan
Kota Pasuruan

LUCKY DANARDONO, AP.MM.
Pembina Utama Dinas
NIP.19751029 199412 1 001

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

a. Jumlah Responden : 200

Jumlah Laki-laki 76

Jumlah Perempuan 124

b. Jumlah Responden terdiri dari Usia : 200

Jumlah Responden	Usia 15 s.d. 25 Tahun :	3
Jumlah Responden	Usia 26 s.d. 35 Tahun :	62
Jumlah Responden	Usia 36 s.d. 50 Tahun :	78
Jumlah Responden	Usia 51 s.d. 60 Tahun :	57

c. Jenjang Pendidikan : 200

Jumlah Responden berpendidikan SD 4

Jumlah Responden berpendidikan SMP 1

Jumlah Responden berpendidikan SMA 7

Jumlah Responden berpendidikan DIPLOMA 1

Jumlah Responden berpendidikan S1 164

Jumlah Responden berpendidikan S2/S3 23

d. Pekerjaan Responden : 200

Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 162

Jumlah Responden Wiraswasta 3

Jumlah Responden Swasta 14

Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa 1

Jumlah Responden Lainnya 20

INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

1. Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Mudah
   b. Mudah
   c. Cukup Mudah
   d. Sulit
2. Menurut Bpk / Ibu / Sdr bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Tidak Baik
3. Bagaimana jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Cepat
   b. Cepat
   c. Cukup Cepat
   d. LambaULama
4. Menurut Bpk / Ibu /Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Tidak ada Biaya
   b. Murah
   c. Cukup Murah
   d. Mahal
5. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Sesuai
   b. Sesuai
   c. Cukup Sesuai
   d. Tidak Sesuai
6. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Kompeten
   b. Kompeten
   c. Cukup Kompeten
   d. Tidak Kompeten
7. Bagaimana perilaku pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   C. Cukup Baik
   d. Tidak Baik
8. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Baik
   b. Baik
   c. Cukup Baik
   d. Tidak Baik
9. Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kata Pasuruan?
   a. Sangat Memuaskan
   b. Memuaskan
   c. Cukup Memuaskan
   d. Tidak Memuaskan

LAMPIRAN PENGISIAN RESPONDEN



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Sdr Pengguna Layanan
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Salam Sejahtera,

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa pada kesempatan ini bapak/ibu/sdr. terpilih sebagai responden penelitian kami. Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah, dalam hal ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan; untuk kepentingan tersebut kami menyampaikan kuesioner untuk diisi sesuai apa yang dirasakan dan dialami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap bapak/ibu/sdr.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan bapak/ibu/sdr. untuk meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2023

mlidiyah7@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.

Nama *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

Pilih

Jawaban Anda

Pekerjaan *

Pilih

Pendidikan *

Pilih

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia *

- Usia 15 s.d. 25 Tahun
- Usia 26 s.d. 35 Tahun
- Usia 36 s.d. 50 Tahun
- Usia 51 s.d. 60 Tahun

Kembali Berikutnya

Kosongkan formulir

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.

Nama *

Jawaban Anda

Pertanyaan ini wajib diisi

Pekerjaan *

Pilih

Pendidikan *

Pilih

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

Usia *

- ◯ 2. Cukup Baik
- ◯ 3. Baik
- ◯ 4. Sangat Baik

Sarana dan Prasarana *

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Tidak Memuaskan
- ◯ 2. Cukup Memuaskan
- ◯ 3. Memuaskan
- ◯ 4. Sangat Memuaskan

Selanjutnya mohon Bpk/Ibu/Sdr dapat memberikan SARAN-SARAN PERBAIKAN, agar Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan bisa meningkatkan kualitas pelayanannya

Saran-saran

Jawaban Anda

PETUNJUK :
Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena hal ini tidak mempengaruhi kondite maupun pelayanan terhadap Bp/Ibu, dan betul-betul untuk kepentingan ilmiah.

Cara Pengisian Kuesioner
Bapak/Ibu cukup memberi satu tanda silang (X) atau lingkaran pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

PERSYARATAN *
Bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Sulit
- ◯ 2. Cukup Mudah
- ◯ 3. Mudah
- ◯ 4. Sangat mudah

Sistem, Mekanisme dan Prosedur *
Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur/tata cara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1.Tidak Baik
- ◯ 2. Cukup Baik
- ◯ 3. Baik
- ◯ 4. Sangat Baik

Kompetensi Pelaksana *

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) para pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Tidak Kompeten
- ◯ 2. Cukup Kompeten
- ◯ 3. Kompeten
- ◯ 4. Sangat Kompeten

Perilaku Pelaksana *

Bagaimana perilaku pegawai/petugas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Tidak Baik
- ◯ 2. Cukup Baik
- ◯ 3. Baik
- ◯ 4. Sangat Baik

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan *

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan serta tindak lanjutnya di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Tidak Baik
- ◯ 2. Cukup Baik
- ◯ 3. Baik
- ◯ 4. Sangat Baik

Waktu Penyelesaian *

Bagaimana jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Lambat/lama
- ◯ 2. Cukup Cepat
- ◯ 3. Cepat
- ◯ 4. Sangat Cepat

Biaya/Tarif *

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Mahal
- ◯ 2. Cukup Murah
- ◯ 3. Murah
- ◯ 4. Tidak ada biaya

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan *

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Pasuruan?

- ◯ 1. Tidak Sesuai
- ◯ 2. Cukup Sesuai
- ◯ 3. Sesuai
- ◯ 4. Sangat Sesuai