



PEMERINTAH KABUPATEN LAMANDAU
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Alamat : Kompleks Perkantoran Pemda Kab. Lamandau Jl. Bukit Hibul
Nanga Bulik 74662 Telp. (0532) 2071053 Fax. 2071048

Email : disdiklamandau@yahoo.co.id

Kode Pos. 74662

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN 4 TAHUN 2024



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Triwulan 4 Tahun 2024.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau selaku penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau sebagai penyedia layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

**Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat
Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau
Triwulan 4 Tahun Anggaran 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Badan Pelayanan Perijinan terpadu dan Penanaman Modal pada khususnya yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat,

cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT” pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Undang-undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
10. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
15. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik;
16. Peraturan Bupati Lamandau Nomor 58 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Non Perizinan oleh Bupati Lamandau kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud Survey Kepuasan Masyarakat

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Sipil Negara di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

Survey Kepuasan Masyarakat ini sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

2. Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat

Tujuan dari penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Triwulan 4 Tahun 2024 sebagai berikut

:

- a) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Triwulan 4 Tahun 2024 melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengakuan secara kuantitatif.
- b) Mendapat masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.
- c) Menentukan kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Lamandau.

D. RUANG LINGKUP

Kegiatan survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau kepada pemohon / masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 11 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Tahapan – Tahapan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat :

1. Petugas Survey Kepuasan Masyarakat

Petugas yang melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat adalah Petugas Pelayanan yang berada pada loket pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

2. Penyiapan bahan

a. Kuisisioner

Dalam survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi namberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik

- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

3. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data. a.

Responden

Responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan secara acak sesuai dengan cakupan Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data digali dari pemohon layanan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama hari kerja.

4. Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$2 \quad \text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Pelayanan} \times 25$$

5. Hasil Penyusunan SKM

Dari 100 (seratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut:

a. Tabel Nilai rata-rata unsur pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,45
3	Waktu Pelayanan	3,63
4	Ketepatan Layanan	3,45
5	Produk layanan	3,27
6	Kompetensi Pelaksana	3,45
7	Perilaku Pelaksana	3,59
8	Sarana dan Prasarana	3,45
9	Penanganan Pengaduan	2,54
10	Biaya/Tarif	3,90
11	Integritas Petugas Pelayanan	3,40

Data selengkapnya pada Lampiran.

Keterangan:

- 1 s/d 11 : Unsur-unsur pelayanan

Nilai Indeks = 3,75

Nilai SKM = $3,75 \times 25 = 93,75$

Dari tabel tersebut di atas jawaban yang diberikan oleh responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 11 unsur yang menjadi obyek survey IKM, nilai persepsinya di atas angka 2 (dua). Hal ini berarti pelayanan yang diberikan aparatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yang baik.

Adapun nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau diperoleh angka 93,75. Untuk mengetahui Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, kita dapat berpedoman pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagaimana tabel di bawah ini :

- b. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Dengan nilai IKM Unit Pelayanan (Nilai Interval Konversi IKM) 93,75 apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan “SANGAT BAIK”.

B. PERMASALAHAN

Berdasarkan pengalaman pelaksanaan survey IKM pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau ada beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masyarakat/responden kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).
2. Masyarakat menganggap tidak penting untuk mengisi kuisioner SKM yang diberikan petugas pelayanan karena tidak ada pengaruhnya terhadap pelayanan yang diterima.

BAB III

ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Masalah masyarakat (responden) kurang respek/tidak bersungguh-sungguh dalam memberikan pendapatnya (tidak obyektif).

Hal ini penyebabnya adalah:

- Kurangnya pemahaman responden akan pentingnya hasil survey IKM.
- Kurangnya kepercayaan responden (masyarakat) terhadap upaya perubahan paradigma PNS.

2. Masalah Masyarakat menganggap tidak penting untuk mengisi kuisisioner SKM yang diberikan petugas pelayanan karena tidak ada pengaruhnya terhadap pelayanan yang diterima.

Hal ini penyebabnya adalah :

- Pemohon atau masyarakat yang diminta untuk melakukan pengisian data kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat yang ada di loket pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau tidak serta merta mengisi kuisisioner dimaksud.
- Pemohon atau masyarakat yang diminta untuk melakukan pengisian data kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat meanggap bahwa tanpa mereka mengisi kuisisioner tersebut mereka tetap mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan pada loket pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas maka alternatif pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (*public service*) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, keterampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM aparatur melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey IKM.
4. Diberikan kemudahan kepada pemohon atau masyarakat dalam mengurus izin misalnya dengan sistem online atau mandiri dari rumah ataupun dari tempat usaha untuk melakukan pendaftaran perizinan berusaha, sehingga pemohon atau masyarakat lebih mudah dalam pengajuan perizinan berusaha. Lalu setelah pemohon atau masyarakat sudah mendapatkan izin usahanya baru dilampirkan kuisioner SKM yang nantinya bisa diisi melalui online.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Hal ini terbukti ke-11 unsur pelayanan semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi 2 (dua).
2. Nilai IKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau setelah dikonversikan (93,75) berada pada interval 84,323 – 100,00 (Sangat Baik). Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau adalah sangat baik.
3. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Sisi lain pemohon (masyarakat) / masyarakat diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

B. SARAN

Dalam Rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau terus memberikan perhatian hal – hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan didasarkan pada keluhan pemohon / masyarakat :

1. Pemerintah Kabupaten Lamandau diharapkan membentuk Tim Survey Kepuasan Masyarakat atau menunjuk dan/atau bekerja

sama dengan unit independen untuk melaksanakan survey IKM. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul valid dan akuntabel.

2. Memberikan penjelasan waktu penerbitan dari OPD terkait (khususnya kepengurusan PBG) yang masih terkesan lambat.
3. Mengefektifkan sistem layanan digital untuk seluruh jenis layanan.

Kepala Dinas,



H. Abdul Kohar, S.Pd., M.A.P
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19711007 199401 1 004