

PEMERINTAH KABUPATEN LAMANDAU

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PUBLIK



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Lamandau
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau kepada masyarakat khususnya pelayanan publik bidang pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pejabat eselon dan staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

Nanga Bulik , 30 Juni 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten
Lamandau



H. Abdul Kohar, S.Pd, M.A.P
Pembina Utama Muda / IV c
NIP. 196311101989121002

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Sasaran	4
1.5. Prinsip	4
1.6. Ruang Lingkup	5
1.7. Manfaat	5
 BAB II METODOLOGI PENELITIAN SURVEI	 6
2.1. Definisi Survei	6
2.2. Metode dan Unsur Survei	6
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	8
2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data	11
2.5. Perangkat Pengolahan Data	12
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei	14
2.7. Penyusunan Jadwal	15
 BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	 16
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	17
3.2. Jumlah Responden	17
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden	18
3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan	18
3.5. Karakteristik Responden	20
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
3.5.2. Responden Berdasarkan Umur	22
3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan	23
3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan	24
3.5.5. Berdasarkan Jenis Keperluan	25
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan	26
3.7. Rencana Tindak Lanjut	29

BAB IV PENUTUP	24
4.1. Kesimpulan	24
4.2. Saran	25
Lampiran I Kuisisioner Suvey Kepuasan Masyarakat.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 ini merupakan survei terhadap pelayanan publik untuk Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Provinsi Kalimantan Tengah yang bertempat di Kabupaten Lamandau untuk periode hingga Juli 2024. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 ini merupakan survei terhadap pelayanan publik untuk Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau untuk priode hingga Juli 2024.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat layanan urusan Pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. 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 Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamandau.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan urusan pendidikan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau sebagai bahan unt



uk

menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik; dan
5. Mengukur kinerja seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan SMK harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa

membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Produk layanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Penanganan Pengaduan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Biaya/Tarif*)

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

10. Transparansi Pelayanan

11. Integritas Petugas Pelayanan

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam pengambilan data didapat melalui kuisionel dari sekian banyak jenis pelayanan tentang pendidikan diambil beberapa sampel yang mewakili untuk diolah datanya untuk mendapatkan indeks pelayanan di bidang pendidikan, sebagaimana yang terlampir. **(Lampiran)** pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian 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 (Lampiran II)**, dengan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan layanan urusan pendidikan tingkat PAUD, SD, SMP pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner untuk pelayanan publik periode 2022 ini dilakukan hanya dengan menggunakan angket yang diisi langsung oleh setiap tamu yang datang untuk mendapatkan layanan yang berhubungan dengan urusan pendidikan. Mengingat teknik pengumpulan data pada tahun sebelumnya dengan cara online lebih banyak unsur subjektifnya maka tahun ini cukup menggunakan angket manual untuk mendapatkan data yang lebih objektif.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

□ Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 11 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} \leftarrow N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 11 (Sebelas) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{11} \leftarrow 0,1$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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

2.5. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel).

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 11, dimana dari 11 pertanyaan tersebut, mengandung 11 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per-unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 11 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat

digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	X1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	X2
3.	Waktu Penyelesaian	X3
4.	Ketepatan Layanan	X4
5.	Disiplin Petugas Layanan	X5
6.	Kompetensi Pelaksana	X6
7.	Perilaku Pelaksana	X7
8.	Sarana dan Prasarana	X8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	X9
10.	Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Jenis Layanan	X10

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(X1 \times 0,1) + (X2 \times 0,1) + (X3 \times 0,1) + (X4 \times 0,1) + (X5 \times 0,1) + (X6 \times 0,1) + (X7 \times 0,1) + (X8 \times 0,1) + (X9 \times 0,1) + (X10 \times 0,1) = Y$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (Y)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar**
(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
- Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat Triwulan I dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	5 (lima) bulan
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2018, terdapat 11 unsur yaitu:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif*)
5. Produk Layanan
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
7. Kompetensi Pelaksana
8. Perilaku Pelaksana
9. Sarana dan Prasarana
10. Transparansi Pelayanan
11. Integritas Petugas Pelayanan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Lamandau , diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau dimulai dari tanggal 2 Januari sampai dengan 30 Mei 2024, dilaksanakan pada jam kerja di Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau . Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s.d 5 Mei 2024
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 Januari s.d 15 Juni 2024
3	Pengolahan Data Indeks	15 s.d 20 Juni 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan	21 s.d 25 Juni 2024

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian 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**. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan masyarakat untuk pelayanan masalah pendidikan setiap bulan rata-rata berkisar antara 25 s.d 50 layanan, baik yang akan mengajukan layanan urusan pendidikan, layanan konsultasi maupun layanan lainnya.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/masyarakat yang mengurus urusan layanan Pendidikan pada Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau. Waktu pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 2 Januari s.d 15 Juni 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau.

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden (**Lampiran II**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden. Jumlah responden sampel sebanyak 100.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan	3,40
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,43
3	Waktu Pelayanan	3,23
4	Ketepatan Layanan	3,19
5	Produk layanan	3,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,23
7	Perilaku Pelaksana	3,51
8	Sarana dan Prasarana	3,08
9	Penanganan Pengaduan	3,00
10	Biaya/Tarif	3,48
11	Integritas Petugas Pelayanan	3,03

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Produk layanan merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 3.00 (ini menyatakan bahwa Produk layanan perlu tingkatkan lagi);
- Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,00 (menyatakan Perlu dikelola dengan baik); dan
- Beberapa unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3,00 yaitu menyatakan hasilnya baik, dan perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan.

b) Nilai Indeks Pelayanan dari Kuisisioner

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,1 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,40 \times 0,1) + (3,43 \times 0,1) + (3,23 \times 0,1) + (3,19 \times 0,1) + (3,00 \times 0,1) + (3,23 \times 0,1) + (3,51 \times 0,1) + (3,08 \times 0,1) + (3,00 \times 0,1) + (3,48 \times 0,1) + (3,03 \times 0,1) = 3,55$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,56**

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 11 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,56 \times 25 = 8,9$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **A**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit 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

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau dibedakan menjadi 5 (lima), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan, serta berdasarkan asal pelanggan (perorangan/perusahaan/ pengurus).

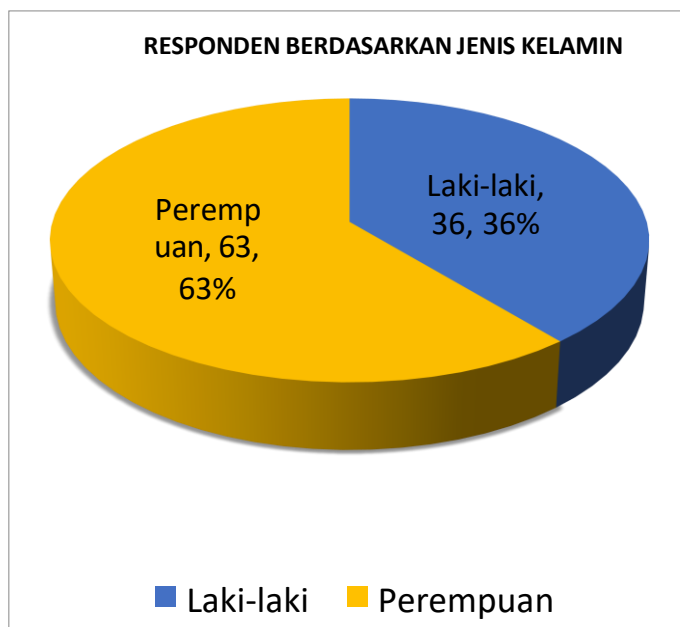
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	36
2	Perempuan	63
	Jumlah	99

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan urusan pendidikan mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 63 orang sedangkan laki-laki sebanyak 36 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

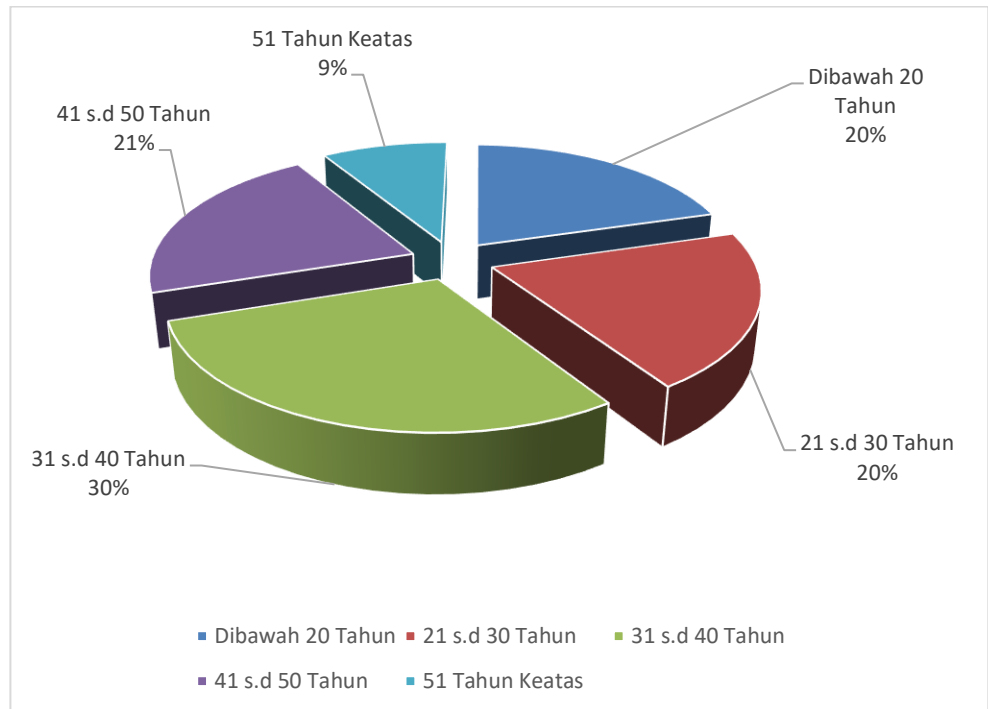
3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

Nomor	Umur	Jumlah Responden
1	Dibawah 20 Tahun	20
2	21 s.d 30 Tahun	20
3	31 s.d 40 Tahun	29
4	41 s.d 50 Tahun	21
5	51 Tahun Keatas	9
	Jumlah	99

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 31 s.d 40 tahun sebanyak 29 orang, dan kelompok umur 51 tahun ke atas paling sedikit yaitu 9 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Responden berdasarkan Umur

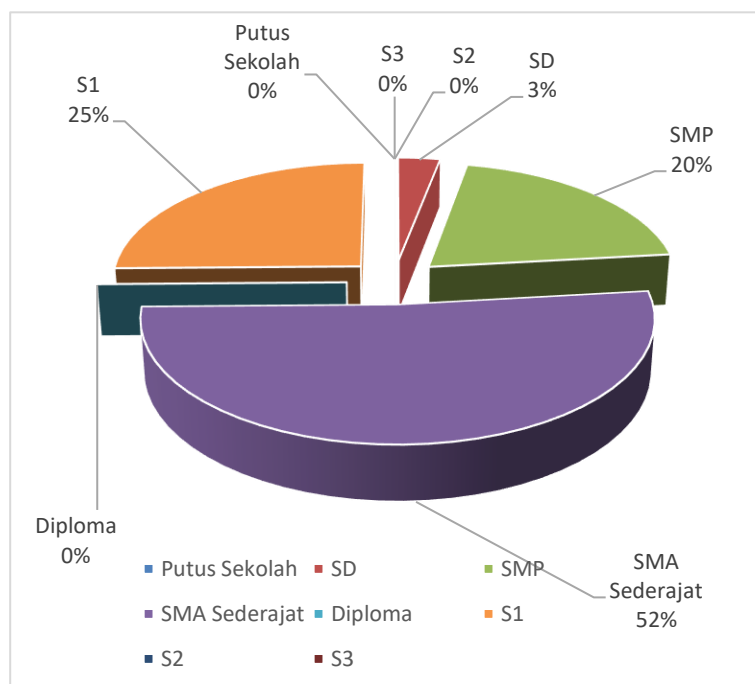
3.5.3. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 8 (Delapan) kelompok, yaitu kelompok Putus Sekolah, SD, SMP, SMA Sederajat, Diploma, S1, S2. Dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis Pendidikan dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	Putus Sekolah	0
2	SD	3
3	SMP	20
4	SMA Sederajat	51
5	Diploma	0
6	S1	25
7	S2	0
8	S3	0
Jumlah		99

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMA Sederajat, yaitu sebanyak 51 orang dan kelompok berpendidikan SD, SMP dan S1 terendah. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

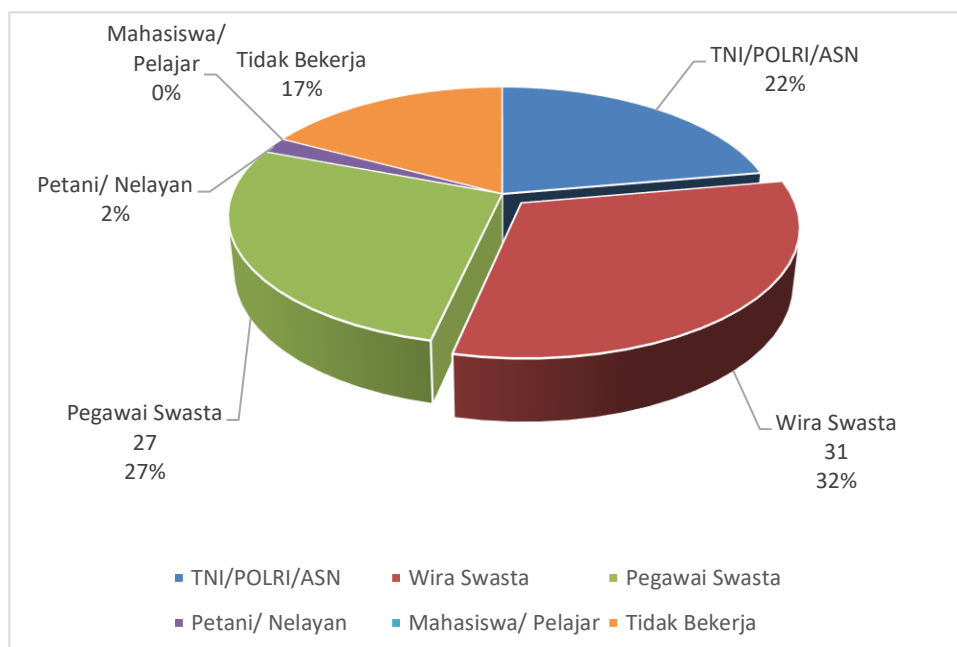
3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (Enam) kelompok, yaitu kelompok TNI/POLRI/ASN, Wira Swasta, Pegawai Swasta, Petani/ Nelayan, Mahasiswa/ Pelajar, Tidak Bekerja. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	TNI/POLRI/ASN	22
2	Wira Swasta	31
3	Pegawai Swasta	27
4	Petani/ Nelayan	2
5	Mahasiswa/ Pelajar	0
6	Tidak Bekerja	17
Jumlah		99

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai Wira Swasta, yaitu sebanyak 31 orang, Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

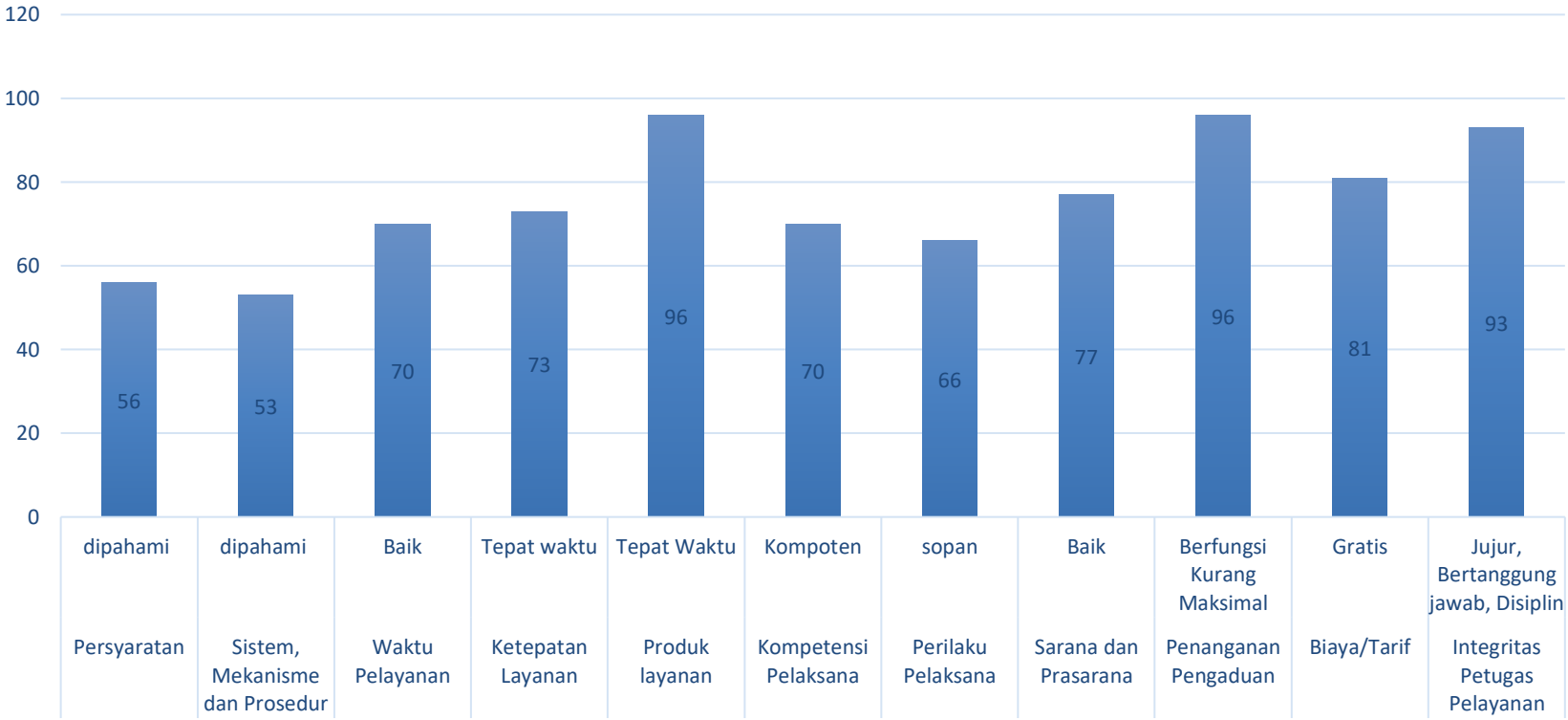
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon layanan urusan pendidikan diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau bulan Januari-Juni tahun 2024 sampel sebanyak 99 Orang. Adapun pendapat dari responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

1	Apakah anda dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau	P*)	6	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	P*)
	tidak dipahami	0		Tidak kompeten	0
	kurang dipahami	0		Kurang kompeten	0
	dipahami	56		Kompeten	70
	sangat dipahami	43		sangat kompeten	26
2	Bagaimana Pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau	P*)	7	Bagaimana perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	P*)
	tidak dipahami	0		Tidak sopan	0
	kurang dipahami	0		Kurang sopan	0
	dipahami	53		sopan	66
	sangat dipahami	46		Sangat Sopan	33
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan?	P*)	8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	P*)
	Kurang	0		Buruk	0
	Cukup	0		Cukup	10
	Baik	70		Baik	77
	Sangat Baik	26		Sangat Baik	21
4	Apakah hasil layanan yang diterbitkan telah memenuhi ketentuan mutu pelayanan ?	P*)	9	Bagaimana tentang fasilitas penanganan pengaduan layanan (sms/kotak saran dll) ?	P*)
	Tidak tepat	0		Tidak Tersedia	0
	Kurang Tepat	0		Tersedia Tapi tidak Berfungsi	0
	Tepat waktu	73		Berfungsi Kurang Maksimal	96
	Sangat Tepat Waktu	29		Dikelola Dengan Baik	3
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tepatan waktu kehadiran petugas pelayanan?	P*)	10	Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/tarif Dalam Pelayanan ?	P*)
	Tidak Tepat waktu	0		sangat Mahal	0
	Cukup Tepat waktu	0		Mahal	0
	Tepat Waktu	96		Murah	18
	Sangat Tepat waktu	3		Gratis	81
			11	Bagaimana pendapat Saudara tentang petugas dalam hal kejujuran, tanggung jawab dan kedisiplinan.	P*)
				Tidak Jujur, Tidak Bertanggung Jawab	0
				Kurang jujur, kurang Bertanggung Jav	0
				Jujur, Bertanggung jawab, Disiplin	93
				Sangat Jujur, sangat Bertanggung Jaw	6

Tabel 12. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Tahun 2024

GRAFIK JAWABAN KUESIONER JAWABAN SKM



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau Tahun 2024

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan dipahami;
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur dipahami
- Waktu penyelesaian Baik
- Ketepatan Layanan Tepat waktu
- Produk Layanan Tepat Waktu
- Kompetensi Pelaksana Kompeten
- Perilaku Pelaksana Sopan
- Sarana dan Prasarana Baik
- Penanganan Pengaduan Berfungsi Kurang Maksimal
- Biaya/Tarif Gratis
- Integritas Petugas Pelayanan Jujur, Bertanggung jawab, Disiplin

3.7. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur Penanganan Pengaduan Berfungsi Kurang Maksimal , layanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **3.00**. Dimana Penanganan Pengaduan dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah, sehingga untuk kedepannya akan terus ditingkatkan agar pelayanan urusan pendidikan lebih diperbaiki terutama pelayanan terhadap Pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun secara daring.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau sampel sebanyak 99 orang;
2. Karakteristik responden pengurusan urusan kedinasan mayoritas perempuan berumur antara 15 s.d 20 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK Sederajat Pekerjaan Wira Swasta
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu bernilai **3,00**. Unsur tersebut adalah Penanganan Pengaduan layanan. Kedepan perlu ditingkatkan Penanganan Pengaduan Tersebut.
4. Nilai Indeks Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau adalah **3,56** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **8,9** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau, disarankan sebagai berikut:

1. Penanganan pelayanan yang berkaitan dengan pengaduan masalah pendidikan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran layanan pendidikan kepada masyarakat.
2. Fasilitas sarana dan prasarana diperbaharui secara terus menerus agar pelayanan dapat seoptimalnya untuk menunjang prestasi kerja dinas pendidikan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

Survey Kepuasan Masyarakat

Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau

[Login ke Google](#) untuk menyimpan progres. [Pelajari lebih lanjut](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki Laki
- ☐ Perempuan

Umur (Tahun) *

Jawaban Anda

Pekerjaan *

- ☐ ASN/TNI/POLRI
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Petani/Nelayan
- ☐ Mahasiswa/Pelajar

Survey Kepuasan Masyarakat

Pendidikan Terakhir *

- ☐ Putus Sekolah
- ☐ SD Sederajat
- ☐ SMP Sederajat
- ☐ SMA/SMK Sederajat
- ☐ Diploma
- ☐ Strata - 1
- ☐ Strata - 2
- ☐ Strata - 3

Apakah anda dapat memahami persyaratan pelayanan yang tersedia di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau *

- ☐ Tidak Dipahami
- ☐ Kurang Dipahami
- ☐ Dipahami
- ☐ Sangat Dipahami

Bagaimana Pemahaman Saudara tentang prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lamandau *

- ☐ Tidak Dipahami
- ☐ Kurang Dipahami
- ☐ Dipahami
- ☐ Sangat Dipahami

Bagaimana Pendapat Saudara tentang hasil pelayanan Petugas? *

- ☐ Kurang
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

Apakah hasil layanan yang diterbitkan telah memenuhi ketetapan mutu pelayanan ? *

- ☐ Tidak Tepat
- ☐ Kurang Tepat
- ☐ Tepat Waktu
- ☐ Sangat Tepat Waktu

Bagaimana pendapat Saudara tentangepatan waktu kehadiran petugas pelayanan? *

- ☐ Tidak Tepat Waktu
- ☐ Cukup Tepat Waktu
- ☐ Tepat Waktu
- ☐ Sangat Tepat Waktu

Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak Kompeten
- ☐ Kurang Kompeten
- ☐ kompeten

