



LAPORAN HASIL

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA PROVINSI BALI
SEMESTER I (BULAN JANUARI S/D JUNI TAHUN 2022)**



**DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
PROVINSI BALI
2022**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang widhi Wasa yang telah memberikan rahmatnya sehingga dapat diselesaikan laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Dinas Pendidikan Kepemudaan dan olahraga Provinsi Bali Semester I Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraa Pelayanan Publik.

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, sehingga diharapkan saran, kritik dan masukan dari berbagai pihak untuk kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Hukum.....	1
1.3 Pengertian Hukum	1
1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan	1
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	3

BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup.....	4
2.2 Tahapan Kegiatan	4
2.2.1 Perencanaan	4
2.2.2 Pengumpulan Data.....	5
2.2.3 Pengolahan dan analisis Data	5
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	5

BAB III HASIL PENGUKURAN

3.1 Hasil Pengukuran Pelayanan.....	6
-------------------------------------	---

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	7
4.2 Rekomendasi.....	7
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	7

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggaraan pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, salah satu upaya yang dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Pelayanan publik dewasa ini yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasa belum mampu memenuhi harapan dari masyarakat luas. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, jejaring sosial dan secara perorangan. Tentunya jika keluhan tersebut tidak ditangani, maka dapat memberikan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah dan bisa menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk perbaikan terhadap pelayanan publik adalah dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada penerima layanan. Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi kedepannya dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat luas.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) sekali dalam setahun;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/Perguruan Tinggi;
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik;
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
14. Instansi pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4 MAKSUD DAN TUJUAN KEGIATAN

Maksud dan Tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggaraan pelayanan publik secara periodik;

2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan serta untuk mendapatkan umpan balik (*Feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali;
3. Sebagai acuan bagi unit pelayanan untuk instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik;
4. Diketahui indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.

1.5 MANFAAT

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintahan pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan yang positif, antara unit penyelenggara pelayanan publik di lingkup Pemerintahan Pusat dan Daerah;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran mengenai kinerja unit pelayanan tersebut.

1.6 HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah tersedianya informasi mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali dan saran/masukan dari penerima layanan untuk perbaikan pelayanan kedepannya.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 RUANG LINGKUP

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan Survei dan Teknik Survei. Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali, dengan pelaksanaan kegiatannya berlangsung untuk semester I pada Bulan Januari s/d Juni Tahun 2022. Pada semester I Tahun 2022 ini, Disdikpora Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yaitu *Google Form* kepada penerima layanan di Disdikpora Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 3.496 orang.

2.2 TAHAPAN KEGIATAN

Terdapat 4 tahapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan;
2. Pengumpulan data;
3. Pengolahan dan Analisa Data;
4. Penyusunan Laporan.

2.2.1 PERENCANAAN

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahapan ini adalah Staf Disdikpora Provinsi Bali mempelajari pembuatan kuesioner melalui *Google Form* dan memastikan staf tersebut memahami dengan baik terkait *Google Form* serta pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* serta cara pengumpulan data-data responden melalui *Google Form* tersebut.

Dalam penyusunan kuesioner Survei kepuasan Masyarakat (SKM) melalui *google Form* digunakan daftar pertanyaan sebagai alat bantu untuk pengumpulan data kepuasan masyarakat bagi pengguna layanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei maupun data yang ingin diperoleh dari unit layanan tersebut.

Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melaksanakan survei. Selain itu terdapat identitas dari responden yaitu jabatan dari pekerjaan dan instansi responden, untuk pertanyaan terdapat jawaban pilihan yang dimana responden memilih salah satu dari 5 jawaban yang tersedia.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari sangat puas, puas, netral, tidak puas dan sangat tidak puas.

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.

2.2.2 PENGUMPULAN DATA

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dikumpulkan oleh Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali adalah kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan di Disdikpora Provinsi Bali. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan periode bulan Januari s/d Juni Tahun 2022 dengan responden sebanyak 3.496 orang.

2.2.3 PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA

Data kuesioner yang telah terisi pada *Google Form* kemudian akan dikumpulkan, dianalisa dan diolah. Pelaksanaan pengolahan dan analisa data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sehingga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.2.4 PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) disusun dalam bentuk laporan yang akan menyajikan perkembangan unit pelayanan ataupun Indeks Pelayanan Publik (IKM) pada Disdikpora Provinsi Bali yang dapat digunakan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik kedepannya.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1 HASIL PENGUKURAN PELAYANAN

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali melaksanakan Survei kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Disdikpora Provinsi Bali, dengan responden sebanyak 3.496 orang, karakteristik responden dibedakan menjadi 4 sesuai jabatan/pekerjaan responden yaitu : Guru/Fungsional/PPPK, Struktural, Pelaksana, Non PNS/Tenaga Kontrak dan Masyarakat Umum, dimana didalam kuesioner terdapat 4 point pertanyaan kepuasan diantara nya:

1. Pada pertanyaan pertama terkait kepuasan pelayanan penyedia sarana dan prasarana pada satuan Pendidikan SMA/SMK/SLB 68 % menyatakan puas dan 24 % menyatakan sangat puas, sisanya menyatakan netral dan sedikit sekali yang menyatakan ketidakpuasannya.
2. Kepuasan dengan layanan Kepegawaian pada Disdikpora Provinsi Bali sekitar 64.5 % menyatakan puas terhadap layanan kepegawaian dan 29 % menyatakan sangat puas, sisanya menyatakan netral dan sedikit sekali menyatakan ketidakpuasan.
3. Kepuasan dengan pelayanan proses penilaian DUPAK (khusus Guru) sebanyak 60.9 % menyatakan puas dan 21.2 % menyatakan sangat puas, lalu 16.7 % menyatakan netral dan sangat sedikit sekali yang menyatakan tidak puas.
4. Kepuasan dengan Penyajian data dan Layanan Informasi terkait Pendidikan SMA/SMK/SLB sebanyak 69.9 % ,menyatakan puas dan 23.2 % menyatakan sangat puas, sisanya menyatakan netral dan ketidakpuasan layanan ini.
5. Kepuasan terhadap keseluruhan layanan yang di Disdikpora Provinsi Bali sebanyak 66.6 % menyatakan puas dan 27 % menyatakan sangat puas terhadap layanan yang ada dan sisanya menyatakan netral.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pendidikan kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 82,9 dari 5 Pertanyaan tersebut Kepuasan dengan Penyajian data dan Layanan Informasi terkait Pendidikan SMA/SMK/SLB mendapatkan nilai kepuasan tertinggi dengan 69.9 % ,menyatakan puas terhadap layanan dan pertanyaan yang dianggap kurang yaitu Kepuasan dengan pelayanan proses penilaian DUPAK (khusus Guru) yaitu 60.9 %. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan olahraga Provinsi Bali.

4.2 REKOMENDASI

1. Diperlukan Upaya-Upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 5 unsur pelayanan yang telah dilaksanaka, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan pleh responden/penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali.
2. Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik (6 Bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 Tahun sekali) agar dapat dibandingkan dengan SKM terhadulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

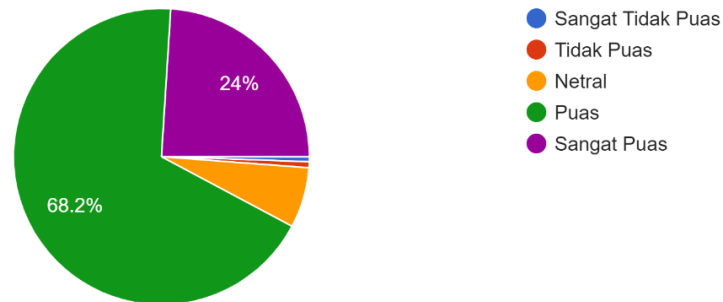
4.3 RENCANA TINDAK LANJUT

Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali akan melaksanakan evaluasi secara periodik sebanyak 2 (dua) kali dalam setahun.

LAMPIRAN HASIL SURVEI *GOOGLE FORM*

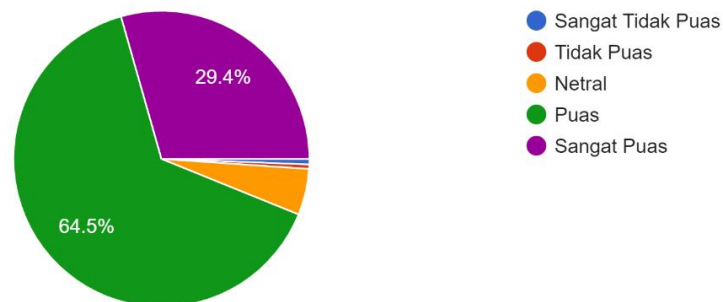
Apakah Saudara puas dengan pelayanan penyediaan sarana dan prasarana pada Satuan Pendidikan SMA/SMK/SLB ?

3,496 responses



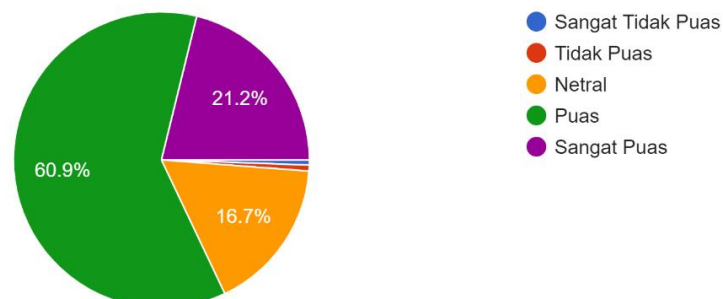
Apakah Saudara puas dengan layanan kepegawaian pada Disdikpora Provinsi Bali?

3,496 responses



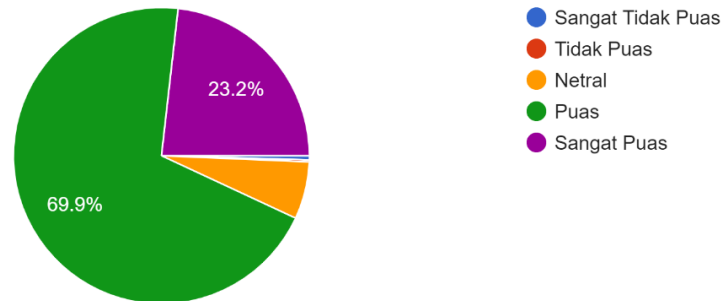
Apakah Saudara puas dengan pelayanan proses penilaian DUPAK? (khusus Guru)

3,209 responses



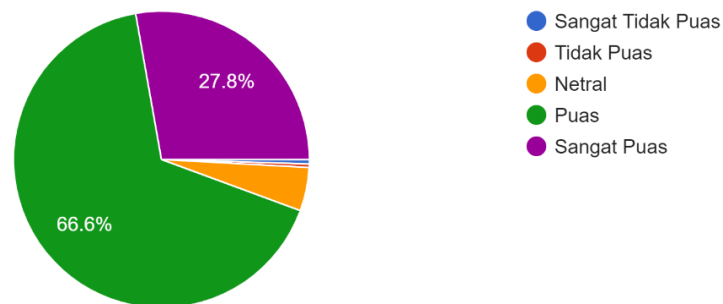
Apakah Saudara puas dengan penyajian data dan layanan informasi terkait dengan pendidikan SMA/SMK/SLB ?

3,496 responses



Apakah secara keseluruhan Saudara puas dengan layanan Disdikpora Provinsi Bali?

3,496 responses



Jabatan (pilih sesuai jenis kepegawaian)

3,496 responses

