



MEDAN UNTUK SEMUA

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan III

2025

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MEDAN**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V.....	14
KESIMPULAN.....	14
LAMPIRAN.....	15
1. Pengumuman Diadakan Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
2. Kanal Survei Kepuasan Masyarakat.....	16
3. Hasil Olah Data SKM.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sumatera Utara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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 Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : 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** : 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** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap secara manual. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 15887 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 150 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	5000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	28 %
		PEREMPUAN	108	72 %
2	PEKERJAAN	PNS	130	87 %
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	0	
		LAINNYA	20	13 %
3	JENIS LAYANAN	LAYANAN ADMINISTRASI	101	42 %
		LAYANAN KEUANGAN	56	23 %
		LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH	85	35 %

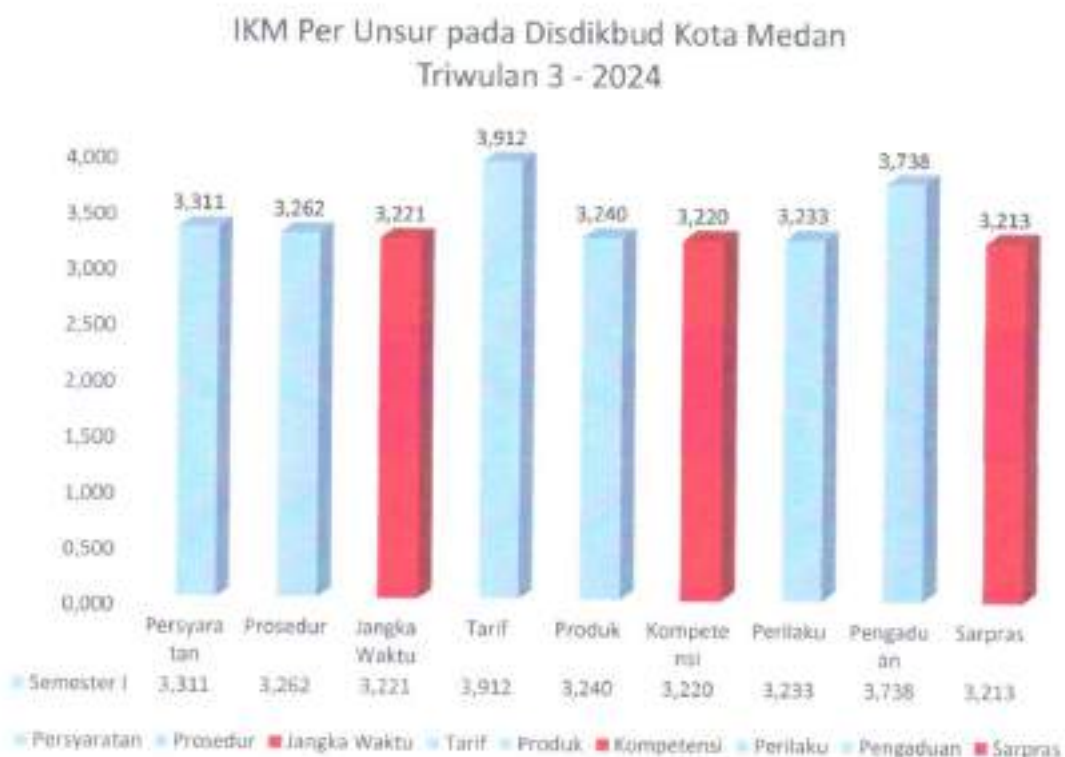
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,311	3,262	3,221	3,912	3,240	3,220	3,233	3,738	3,213
Kategori		B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan		84,22 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Adapun bentuk pertanyaan yang ada di kanal Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut dan hasil survei dari koresponden sebagai berikut:

1. U1 (Unsur Persyaratan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Hasil Survei sebagai berikut :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	94
4	Sangat Sesuai	48
Nilai SKM		3,11



2. U2 (Unsur Prosedur)

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Hasil Survei sebagai berikut :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	4
3	Mudah	102
4	Sangat Mudah	43
Nilai SKM		3,262



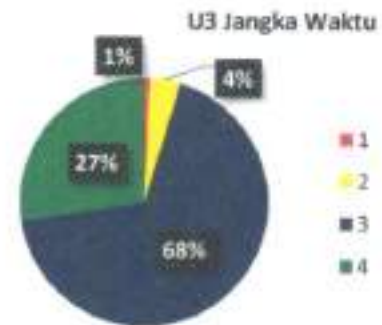
3. U3 (Unsur Jangka Waktu)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Hasil Survei sebagai berikut :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	4
3	Cepat	102
4	Sangat Cepat	43
Nilai SKM		3,221



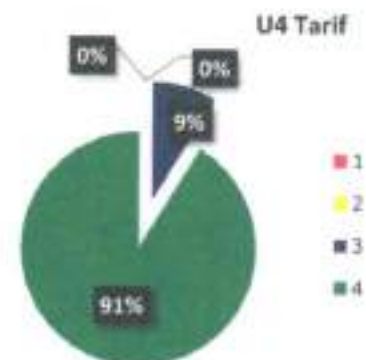
4. U4 (Unsur Tarif)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

Hasil Survei :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	13
4	Gratis	135
Nilai SKM		3,912

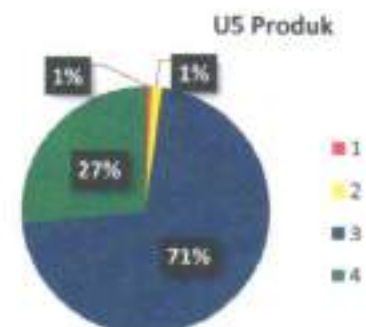


5. U5 (Unsur Produk)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Sesuai	1
2	Kurang Sesuai	2
3	Sesuai	107
4	Sangat Sesuai	40
Nilai SKM		3,240



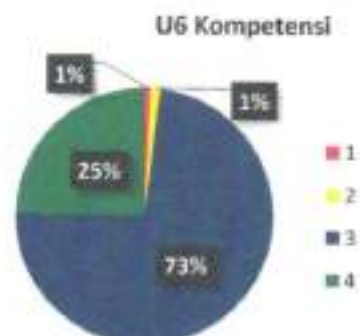
6. U6 (Unsur Kompetensi)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

Hasil Survei :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Kompeten	1
2	Kurang Kompeten	2
3	Kompeten	110
4	Sangat Kompeten	37
Nilai SKM		3,220



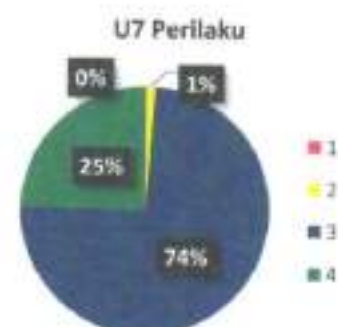
7. U7 (Unsur Prilaku)

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

- Tidak Sopan dan Ramah
- Kurang Sopan dan Ramah
- Sopan dan Ramah
- Sangat Sopan dan Ramah

Hasil Survei :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2
3	Sopan dan Ramah	111
4	Sangat Sopan dan Ramah	37
Nilai SKM		3,223



8. U8 (Unsur Pengaduan)

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Hasil Survei :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Tidak Ada	4
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0
3	Berfungsi kurang maksimal	27
4	Dikelola dengan baik	118
Nilai SKM		3,738



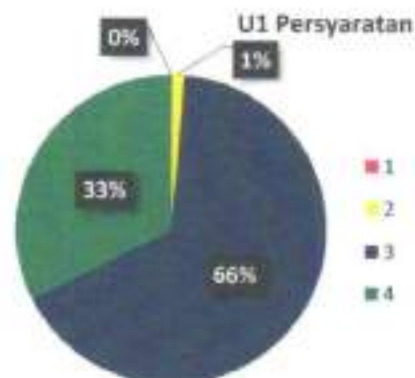
9. U9 (Unsur Sarana dan Prasarana)

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Hasil Survei :

Nilai	Keterangan	Jumlah Responden
1	Buruk	0
2	Cukup	9
3	Baik	100
4	Sangat Baik	41
Nilai SKM		3,213



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,213 . Selanjutnya **Kompetensi** mendapatkan nilai 3,220 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Jangka Waktu** dengan nilai 3,440 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,912, dari unsur **Pengaduan** dan **Persyaratan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,738 dan 3,311.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana sudah baik, tetapi perlu adanya pengawasan untuk tetap menjaga kebersihan dan pemeliharaan yang baik.
2. Kompetensi petugas yang sudah berkompeten harus di maksimalkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik
3. Pelayanan dari segi waktu sudah menunjukkan hasil positif, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kecepatan dan konsistensi optimal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) . Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan inventarisasi dan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana. • Mengoptimalkan pemanfaatan ruang dan fasilitas bersama agar lebih efisien • Meningkatkan kualitas teknologi dan peralatan kerja agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan operasional 	Triwulan IV	Seluruh Bidang
2	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> • Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan melalui workshop, kursus, atau sertifikasi sesuai bidang kerja. • Peningkatan soft skills seperti komunikasi efektif, kolaborasi tim, dan kemampuan berpikir kritis 	Triwulan IV	Seluruh Bidang
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Standarisasi waktu pelayanan melalui SOP yang jelas dan mudah diukur. • Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan efisiensi kerja dan manajemen waktu. 	Triwulan IV	Seluruh Bagian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, secara umum tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada pada kategori **baik**.

Adapun hasil survei menunjukkan bahwa **unsur Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas**, serta **Jangka Waktu Pelayanan** memperoleh nilai baik, namun masih memerlukan **perbaikan dan peningkatan kualitas**. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada peningkatan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas pelayanan, peningkatan kemampuan dan profesionalisme petugas, serta pengoptimalan proses layanan agar lebih cepat, efisien, dan tepat waktu.

Sementara itu, unsur dengan **nilai tertinggi** dalam survei ini adalah **Tarif/ Biaya Pelayanan, Penanganan Pengaduan, dan Persyaratan Pelayanan**. Capaian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat menilai mekanisme penetapan biaya sudah transparan dan terjangkau, prosedur pengaduan telah berjalan dengan baik, serta persyaratan pelayanan mudah dipahami dan dilaksanakan. Keberhasilan ini perlu dipertahankan, sementara unsur-unsur lain yang masih perlu ditingkatkan menjadi fokus perbaikan agar kualitas pelayanan publik secara keseluruhan semakin meningkat dan memberikan kepuasan optimal bagi masyarakat.

Dengan demikian, hasil survei ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan perlu terus dijaga guna mewujudkan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, serta memberikan kepuasan yang maksimal bagi masyarakat.

Medan, Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kota Medan



BENNY SINOMBA SIREGAR, S.E., M.A.P.

PEMBINA Tk.I (IV.b)

NIP.197306012002121001

LAMPIRAN.

1. Pengumuman Diadakan Survei Kepuasan Masyarakat



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KOTA MEDAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara/i
yang kami hormati,

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan sangat membutuhkan informasi mengenai kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan publik instansi pemerintah.

Untuk itu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat melalui SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

Pertanyaan sengaja dibuat sesederhana mungkin sehingga mudah dipahami dan tidak terlalu menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara/i yang sangat berharga.

Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian, partisipasi dan kerjasamanya, disampaikan terima kasih.

Medan ,

2025

Tim Survey

Layanan yang diterima

- Usulan Kemakan Pangkut
- Usulan Penetapan Angka Kredit Jabatan Fungsional Guru
- Usulan SK Jabatan ASN
- Usulan Pensiun ASN
- Usulan Cuti ASN
- Usulan Kemakan Gaji Berkala
- Usulan Peningkatan Pendidikan (Izin Belajar)
- Usulan Peningkatan Pendidikan (Pencantuman Gelar)
- Usulan Pembuatan Kars dan Kartu
- Usulan Permohonan Mutasi
- Usulan Izin Pencerain
- Layanan Dapodik
- Layanan Sdm.Data
- Layanan Verifikasi Dan Validasi Satuan Pendidikan (VERVAL SP)
- Layanan Verifikasi Dan Validasi Pendidikan Dan Tenaga Kependidikan (VERVALPTK)
- Layanan Verifikasi Dan Validasi Yayasan (VERVALYAYASAN)
- Layanan Verifikasi Dan Validasi Ijazah (VERVALIJAZAH)
- Pengurusan Ijazah/STTB PAUD Hilang/Rusak/Salah Penulisan
- Pelayanan Data Pokok Pendidikan (DAPODIK) PAUD Dan Pendidikan Non Formal
- Pengesahan Legalisasi Fotocopy Ijazah
- Rekomendasi Surat Izin Operasional Sekolah
- Pengesahan Mutasi Siswa Masuk Dan Keluar
- Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan
- Pengurusan Ijazah/STTB/DANEM/SKHUN Hilang/Rusak/Salah Penulisan Bagi Sekolah Yang Beroperasional Dan Sudah Tidak Beroperasional (Sekolah Dasar)
- Pemberian Legalisasi Foto Copy Ijazah/STTB/DANEM/SKHUN SD Bagi Yang Tidak Beroperasi Lagi Dan Di Luar Daerah
- Rekomendasi Surat Izin Operasional Sekolah (Sekolah Dasar)
- Pengurusan RKAS Dan Dana BOS (Sekolah Dasar)
- Pengesahan Mutasi Surat Masuk Dan Keluar (Sekolah Dasar)
- Pengesahan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (Sekolah Dasar)
- Pengurusan Ijazah/STTB/DANEM/SKHUN Hilang/Rusak/Salah Penulisan Bagi Sekolah Yang Beroperasional Dan Sudah Tidak Beroperasional (Sekolah Menengah Pertama)
- Pemberian Legalisasi Foto Copy Ijazah/STTB/DANEM/SKHUN SMP Bagi Yang Tidak Beroperasi Lagi Dan Di Luar Daerah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tenf dalam pelayanan ?

Sangat Mahal

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas service dan prosesnya ?

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

Kritik dan Saran

10/10/2017

3. Hasil Olah Data SKM

TABEL 1. SURvei PELAYANAN MASYARAKAT
BALAI BESAR TEKNIK KESEHATAN LINGKUNGAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT YOGYAKARTA

No. Balokan :
Jenis Layanan :
Jumlah Populasi :
Jumlah Tim Pengkaji :
Jumlah Tim Pengkaji :
Jumlah Tim Pengkaji :

Maret 2017, No. 11
Pengukuran dan Pengukuran :
11
11
11

No. Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL PELAYANAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN										Kategori / Saran Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	Male	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
2	Perempuan	11			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
3	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
4	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
5	Male	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
6	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
7	Male	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
8	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
9	Male	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
10	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
11	Male	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
12	Perempuan	12			75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75		
Mean Kota Kita					75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00		
Mean Kota Kita Sembang					75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00	75,00
SEM Unit pelayanan					75,00												

NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	75,00	C
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88,64	A
U3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
U4	Biaya / Tarif	75,00	C
U5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	80,38	B
U6	Kompetensi Pelaksana	75,00	C
U7	Perilaku Pelaksana	80,94	A
U8	Sarana & Prasarana	100,00	A
U9	Peningkatan Pengaduan, Sarana & Monev	100,00	A

Relasi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	75,00 - 84,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,00	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5370	76,61 - 88,00	B	Baik
4	3,5374 - 4,0000	88,33 - 100,00	A	Sangat Baik