



# **KOLABORASI  
MEDAN BERKAH**

# **SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT**

**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MEDAN**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined</b>
1. Kuesioner .....	
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	3
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	3

# 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 disebarikan 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 cara 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	April 2025	8
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 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	206	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	88	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 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	24	16 %
		PEREMPUAN	126	84 %
2	PEKERJAAN	PNS	132	88 %
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	10	6,7 %
		LAINNYA	8	5,3 %
3	JENIS LAYANAN	LAYANAN ADMINISTRASI	98	65,33 %
		LAYANAN KEUANGAN	35	23,33 %
		LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH	17	11,33 %

## 1.2 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	3,440	3,380	3,560	3,780	3,420	3,447	3,493	3,467	3,820
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,26 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,380. Selanjutnya Produk mendapatkan nilai 3,420 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Persyaratan dengan nilai 3,440 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarpras mendapatkan nilai tertinggi 3,820 dari unsur tarif , dan Jangka waktu mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,780 dan 3,560.

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 :

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Untuk proses layanan administrasi , untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin"
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi.					Bagian Umum dan Kepegawaian
		Peningkatan layanan pada loket	✓	✓	✓	✓	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓	✓	✓	...
		Simplifikasi proses bisnis					...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				✓	...

### 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

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April sampai dengan Juni, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,26. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Prosedur, Perilaku Produk, dan Prosedur Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana dan Prasarana, dan Tarif Layanan serta Jangka Waktu Layanan mendapatkan nilai tertinggi :

Medan, Juli 2025  
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Medan



GENNY SINOMBA SIREGAR, S.E., M.A.P.  
PEMBINA Tk.I (IV.b)  
NIP 197306012002121001



**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

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MEDAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** :

**UNIT PELAYANAN** :

**ALAMAT** :

**TELEPON / FAX** :

**PERHATIAN**

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

I. DATA MASYARAKAT / RESPONDEN (Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat / responden)		Diisi oleh Petugas	II. Pengumpul data
Normal Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Nama
Umur	Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Jenis Kelamin	1. Laki Laki    2. Perempuan	<input type="checkbox"/>	NIP:
Pendidikan	1. SD / MI kebawah 2. SMP / MTs / sederajat 3. SMA / SMK / MA / sederajat	4. D1 - D3 - D4 5. S-1 6. S-2 / S-3	Data lain:
Pekerjaan Utama	1. PNS / TNI / POLRI 2. Pegawai Instansi Pemerintah 3. Pegawai BUMN / BUMD 4. Pegawai Swasta	5. Wirausaha / Wirausaha 6. Petani / rumah tangga 7. Pelajar / Mahasiswa 8. Lainnya	<input type="checkbox"/>

**III. PENDAPAT MASYARAKAT / RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari/centang kode huruf / angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian penyerasan pelayanan dengan jenis pelayanan ?	P:	6. Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	
a. Tidak sesuai	1	a. Tidak kompeten / tidak mampu	1
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang kompeten / kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Kompeten / mampu	3
d. Sangat sesuai	4	d. Sangat kompeten / sangat mampu	4
2. Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?		7. Bagaimana pendapat Anda terhadap perilaku terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	
a. Tidak mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat mudah	4	d. Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan waktu pelayanan apakah sesuai waktu yang ditentukan ?		8. Bagaimana pendapat Anda terhadap kedisiplinan pelaksanaan pelayanan dan bagaimana penerapannya ?	
a. Selalu tidak tepat	1	a. Tidak ada / tidak melibat	1
b. Kadang-kadang	2	b. Ada tetapi tidak diterapkan	2
c. Tepat Waktu	3	c. Diterapkan tetapi kurang maksimal	3
d. Sangat tepat	4	d. Diterapkan sepenuhnya dengan sangat baik	4
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan ?		9. Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan ?	
a. Salah, tidak sesuai	1	a. Tidak ada	1
b. Kadang-kadang sesuai	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Sesuai / relatif murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal / lambat	3
d. Selalu sesuai / tanpa biaya	4	d. Dikelola dengan baik, cepat ditindaklanjuti	4
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan yang dibayarkan ?		*) Keterangan : P = Nilai persopsi/pendapat masyarakat / responden. (diisi oleh petugas)	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

**IV. Saran perbaikan :**

# 1. Hasil Olah Data SKM

**UNIVERSITAS MERCUUJAYA**  
**BALAI BESAR TEKNIK HUKUM (INSTRUKSI DAN PENYUSUNAN) NYARTI POGYAKARTA**  
 JURUSAN TEKNIK HUKUM  
 FAKULTAS HUKUM

No. Urut	Jenis Kegiatan	Waktu	Perwakilan	Persentase	INDIKS KONSEPTI PELAYANAN BERKUALITAS TERSTANDAR								Kategori / Level Pelayanan				
					1	2	3	4	5	6	7	8					
1	Kebersihan																
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur																
3	Waktu Penyelesaian																
4	Biaya / Tarif																
5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan																
6	Kompetensi Pelayan																
7	Resolusi Keluhan																
8	Sarana & Prasarana																
9	Pengawasan, Pengabdian, Sarana & Manakah																

SKM (lanjutan)

**Table 1.1**

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masing-masing	
		Indeks Konsepti	Matu
1.1	Kebersihan	75,00	C
1.2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	80,00	A
1.3	Waktu Penyelesaian	75,00	C
1.4	Biaya / Tarif	75,00	C
1.5	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	80,00	B
1.6	Kompetensi Pelayan	75,00	C
1.7	Resolusi Keluhan	80,00	A
1.8	Sarana & Prasarana	100,00	A
1.9	Pengawasan, Pengabdian, Sarana & Manakah	100,00	A

Rata-rata	Nilai (rata-rata)		Nilai (rata-rata) (R-R)		Matu	Kategori / Pelayanan
	1	2	3	4		
1	1,000	2,198	75,00	14,95	T	Tidak Baik
2	1,000	1,040	15,00	4,16	F	Kurang Baik
3	1,000	1,120	16,00	4,16	B	Baik
4	1,170	4,000	18,31	100,00	A	Sangat Baik

## 2. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM

11.46

70.19.41 69%



docs.google.com



# Survei atas Hasil Pengukuran Kinerja/Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan

*Bapak/Ibu Yang Terhormat,*

Dalam rangka memberikan gambaran mengenai ***pemahaman dan kepedulian pegawai atas hasil pengukuran kinerja di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pemerintah Kota Medan***. Kami bermaksud melakukan survei

Survei ini mengharapkan informasi dari Bapak/Ibu mengenai hasil pengukuran kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Pemerintah Kota Medan. Informasi Bapak/Ibu akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai bahan evaluasi akuntabilitas kinerja yang lebih penting bagi  Minta akses pengeditan tanggungjawab,  evaluasi akuntabilitas kinerja yang lebih

