

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PERIODE
JANUARI - JUNI 2026



DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARA KAN
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan Periode Bulan Januari s/d Juni 2026.

Tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kegiatan serta sebagai bentuk pertanggungjawaban Dinas Pendidikan Kota Tarakan dalam menjalankan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Pendidikan Kota Tarakan sebagai bahan evaluasi dan tolak ukur penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi umum.

Tarakan, 9 Juli 2026
KEPALA DINAS

TAMRIN TOHA, ST, M.Sc
PEMBINA TK.I, IV/b
NIP. 196901212007011022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Pengertian Umum	2
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Manfaat	5
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai.....	6
1.7 Profil Unit Pelayanan	6
1.8 Jenis – Jenis Pelayanan yang Diberikan	7
BAB II	9
PENGUMPULAN DATA SKM.....	9
2.1 Pelaksana SKM	9
2.2 Metode Pengumpulan Data	9
2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
2.4 Lokasi Pengumpulan Data	12
2.5 Waktu Pelaksanaan SKM	12
2.6 Penentuan Jumlah Responden	12
2.7 Penyusunan Laporan	13
BAB III	14
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
3.1 Jumlah Responden SKM.....	14
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	18
BAB IV	24
ANALISIS HASIL SKM	24
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	24
4.2 Tren Nilai SKM.....	26
BAB V.....	27
KESIMPULAN	27
LAMPIRAN.....	

**1. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Semester 2
Tahun 2025**

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Juli – Desember 2025



**DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARAKAN
TAHUN 2025**

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 Kota Tarakan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Surat Edaran Walikota Tarakan Nomor 434 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kota Tarakan.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

3. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
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 penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

11. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
12. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 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 Kota Tarakan.

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.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan Kota Tarakan.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Adapun tujuan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

1. Sebagai bahan perbaikan kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;
2. Pengguna layanan memahami adanya sarana dan prasarana untuk pelayanan pengaduan (keluhan) yang diajukan oleh masyarakat pengguna layanan;
3. Tersedianya data tingkat kepuasan masyarakat melalui survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

1.7 Profil Unit Pelayanan

Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang :

1. Identitas Penyelenggara

Nama Unit Pelayanan : Dinas Pendidikan Kota Tarakan

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 11
Pamusian

2. Tugas dan Fungsi

Dinas Pendidikan Kota Tarakan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Tarakan. Dinas Pendidikan Kota Tarakan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal, pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal, pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;

- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pembinaan pendidikan anak usia dini dan non formal, pendidikan dasar, serta pembinaan ketenagaan dan sarana prasarana yang menjadi kewenangan Daerah;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

1.8 Jenis-jenis pelayanan yang diberikan

Non Perizinan

Bidang Pembinaan Dikdas

- 1. Pelayanan Legalisir Ijasah / SKHU
- 2. Surat Keterangan Pengganti Ijasah
- 3. Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah
- 4. Surat Keterangan Ijasah Rusak
- 5. Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
- 6. Surat Rekomendasi Kegiatan
- 7. Pelayanan Permintaan Data
- 8. Pelayanan Dapodik
- 9. Pengaduan PPDB On Line
- 10. Konsultasi RKAS Sekolah
- 11. Konsultasi SPJ Dana BOS & BOP

Bidang Pembinaan Ketenagaan dan Sarana Prasarana

- 1. Surat Rekomendasi pengangkatan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan
- 2. Surat Rekomendasi mutasi pendidik dan tenaga kependidikan
- 3. Surat Rekomendasi penunjukkan atau pengangkatan kepala sekolah maupun pelaksana tugas
- 4. Surat Rekomendasi penonaktifan kepala sekolah maupun pelaksana tugas
- 5. Surat Rekomendasi penerbitan NUPTK
- 6. Surat Rekomendasi peminjaman sarana prasarana sekolah

7. Surat Pengajuan permohonan kegiatan pembangunan dan rehabilitasi sarana dan prasarana sekolah

Bidang PAUD dan PNF

1. Pelayanan Legalisir Ijasah / SKHU
2. Surat Keterangan Pengganti Ijasah
3. Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah
4. Surat Keterangan Ijasah Rusak
5. Surat Rekomendasi Kegiatan
6. Pelayanan Permintaan Data
7. Pelayanan Dapodik
8. Konsultasi RKAS Sekolah
9. Konsultasi SPJ Dana BOS & BOP

Sekretariat

1. Pelayanan Kepegawaian
 - a. Pembuatan Karpeg, Karis dan Karsu
 - b. Cuti
 - c. Izin Belajar
 - d. Kenaikan Gaji Berkala
 - e. Pengusulan Kenaikan Pangkat
 - f. Usulan Satyalencana
2. Pelayanan Perencanaan dan Keuangan
 - a. Konsultasi Tunjangan Profesi, Sertifikasi dan TPP
 - b. Konsultasi Tunjangan Insentif Daerah dan Provinsi
 - c. Konsultasi Gaji PNS dan PPPK
 - d. Permintaan Data Perencanaan Keuangan
 - e. Permintaan Data Perencanaan Pendidikan
 - f. Konsultasi Penerimaan Kantin Sekolah
3. Pelayanan Umum
 - a. Pelayanan Tamu
 - b. Penanganan Surat Masuk
 - c. Penanganan Surat Keluar

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kota Tarakan adalah tim yang dibentuk melalui Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Pendidikan Kota Tarakan guna Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner melalui Lembar Kuesioner 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 Kota Tarakan 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. **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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner/Angket diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan Excel. Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survei, antara lain :

1. Data responden harus dimasukan semua, mulai dari nomor responden, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan dan penentuan program kerja berikutnya.

2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila ada yang tidak diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

$\text{Nilai rata-rata (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$

3. Dalam perhitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur sebagai berikut :

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,11$

Sedangkan nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR per unsur} \times 0,11$
--

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu antara 25/150 maka indeks kepuasan dikonversikan dengan 25.

$\text{Nilai kepuasan masyarakat} = \text{Jumlah NRR tertimbang} \times 25$

5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi 4 kategori, yaitu :

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

6. Perangkat pengolahan

Pengolahan menggunakan komputer yang dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi dan dimasukkan dalam program excel.

2.4 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.5 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2026	8
2	Pengumpulan Data	April - Juni 2026	30
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei - Juni 2026	5
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2026	5

2.6 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan dalam kurun waktu 3 bulan adalah sebanyak 52 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 97 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	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.7 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Dari kuesioner survey maupun link kuesioner yang kami bagikan para pengguna layanan dapat mengisi kuesioner dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

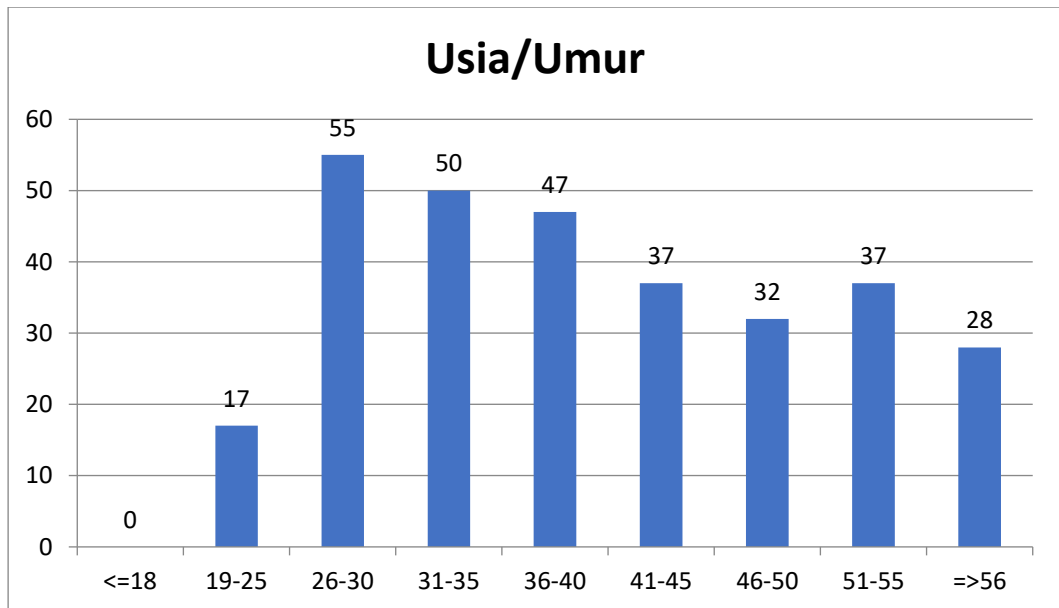
3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari hasil survei yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden 303 orang responden dan keseluruhan responden mengisi kuesioner dengan baik dan lengkap.

1. Berdasarkan Usia

Dari survei yang dilakukan sebanyak 70 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi kolom usia di kuesioner, sehingga dapat dilihat klasifikasi umur responden sebagai berikut :

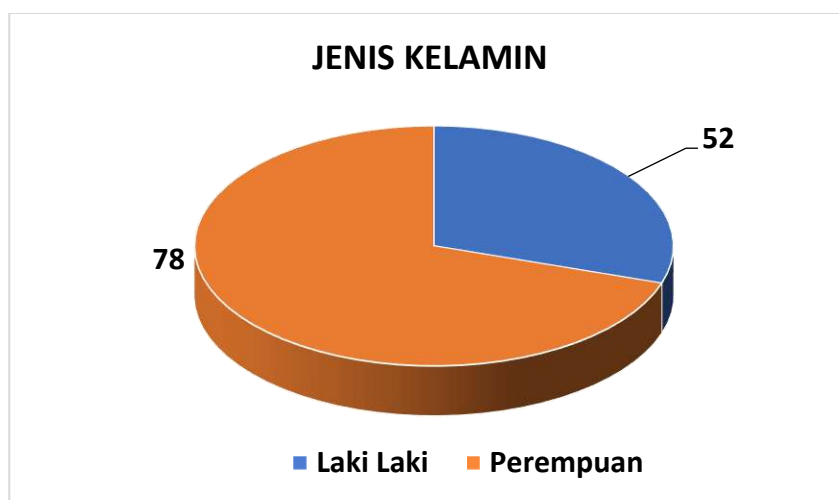
Usia	Jumlah Responden	Persentase
<=18	0	0%
19-25	17	13,49%
26-30	55	43,65%
31-35	50	39,68 %
36-40	47	37,30%
41-45	37	29,37%
46-50	32	25,40%
51-55	37	29,37%
=>56	28	22,22%



2. Berdasarkan jenis kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 70 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi jenis kelamin, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis kelamin responden sebagai berikut :

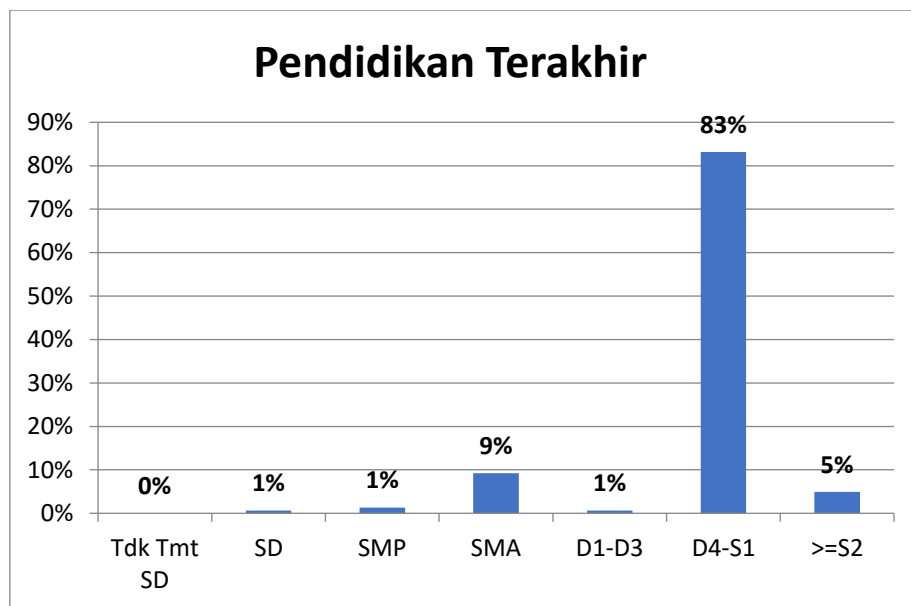
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	91 orang	30,03%
Perempuan	212 orang	69,97%



3. Berdasarkan Pendidikan

Dari survei yang dilakukan sebanyak 70 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi klasifikasi jenjang pendidikan sehingga dapat dilihat klasifikasi jenjang pendidikan responden adalah sebagai berikut :

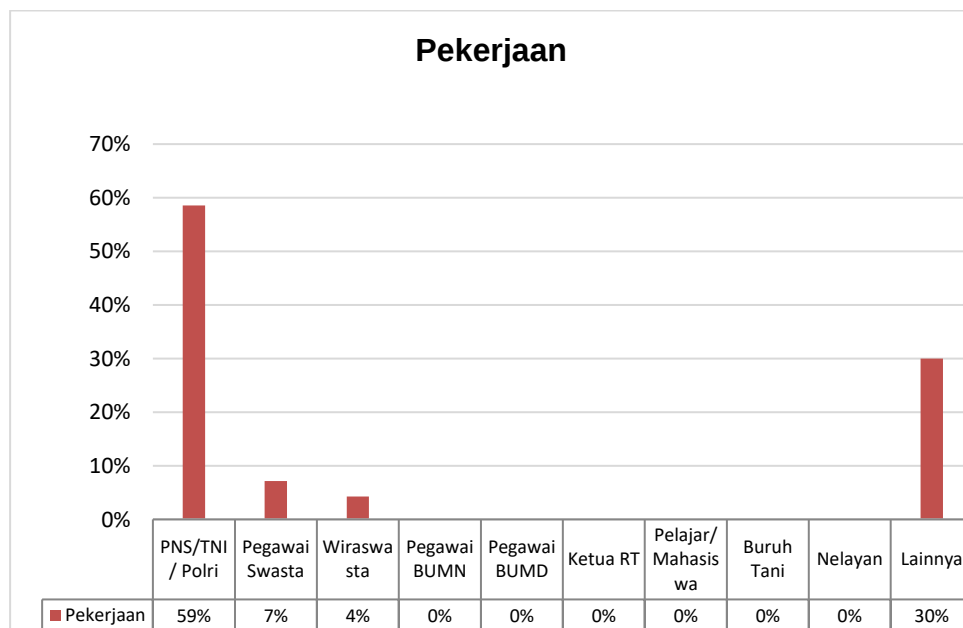
Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak tamat SD	-	-
SD	2 orang	1%
SLTP	4 orang	1%
SLTA	28 orang	9%
D1-D3	2 orang	1%
D4-S1	252 orang	83%
>S2	15 orang	5%



4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 70 orang responden yang mengisi jenis pekerjaan, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis pekerjaan responden sebagai berikut :

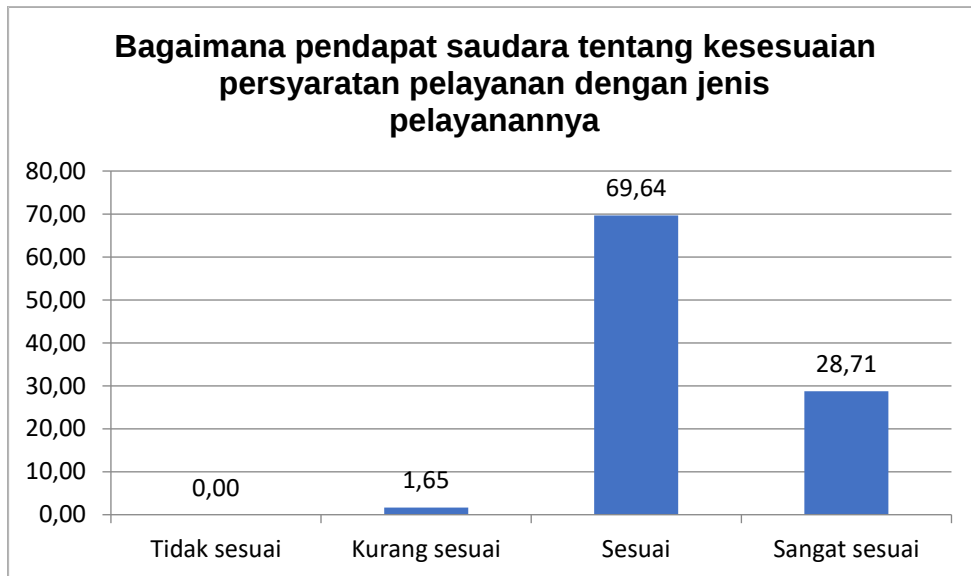
Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/POLRI	131	43%
Pegawai Swasta	44	15%
Wiraswasta	-	-
Pegawai BUMN	-	-
Pegawai BUMD	-	-
Ketua RT	-	-
Pelajar/Mahasiswa	-	-
Buruh Tani	-	-
Nelayan	-	-
Lainnya	128	42%



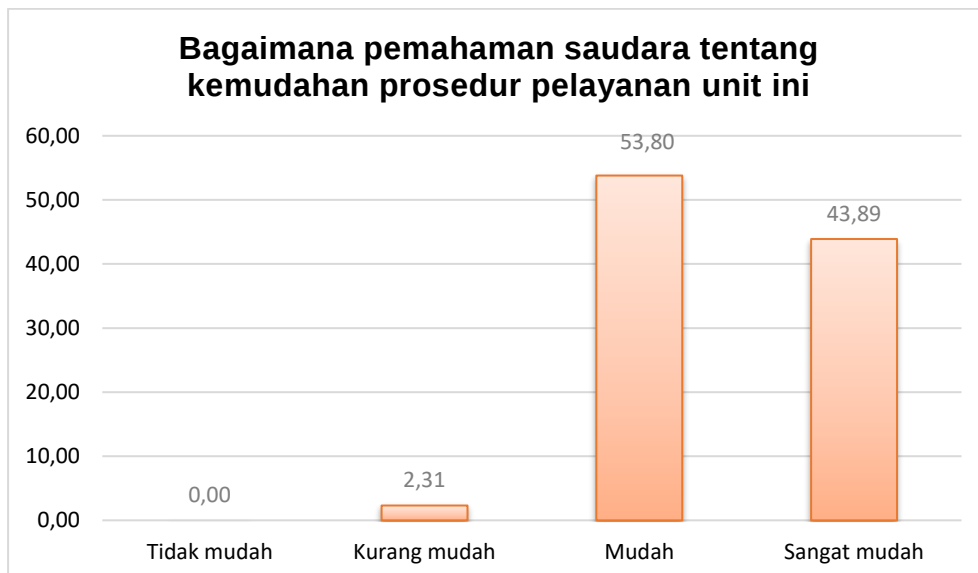
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Tarakan memuat tentang 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

1. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan



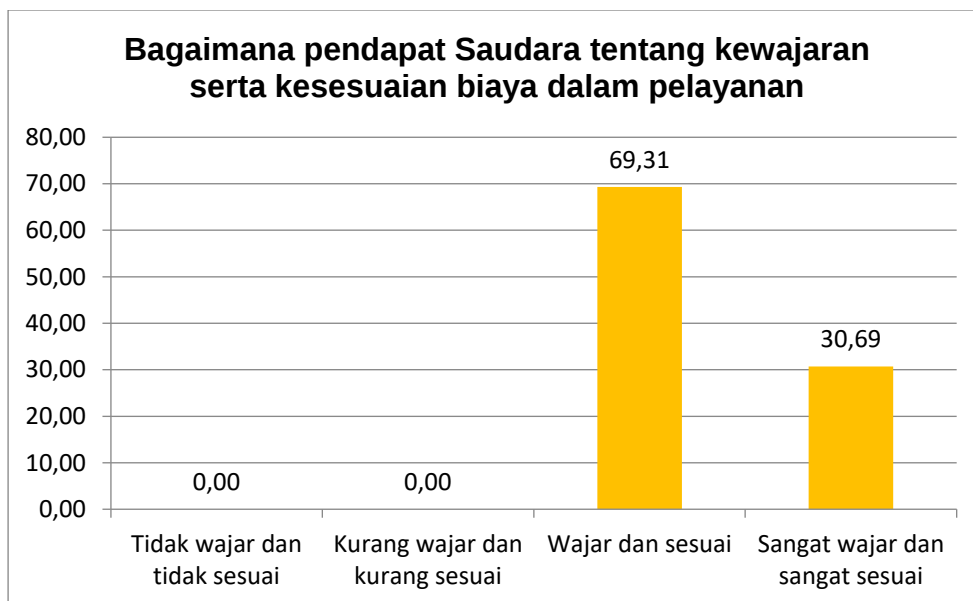
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan



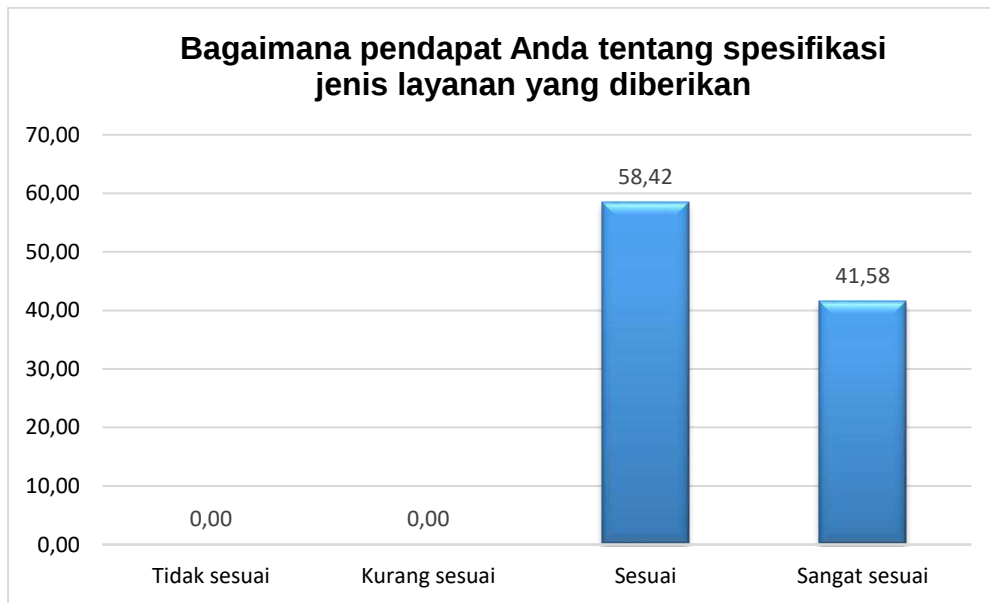
3. Kecepatan Pelayanan



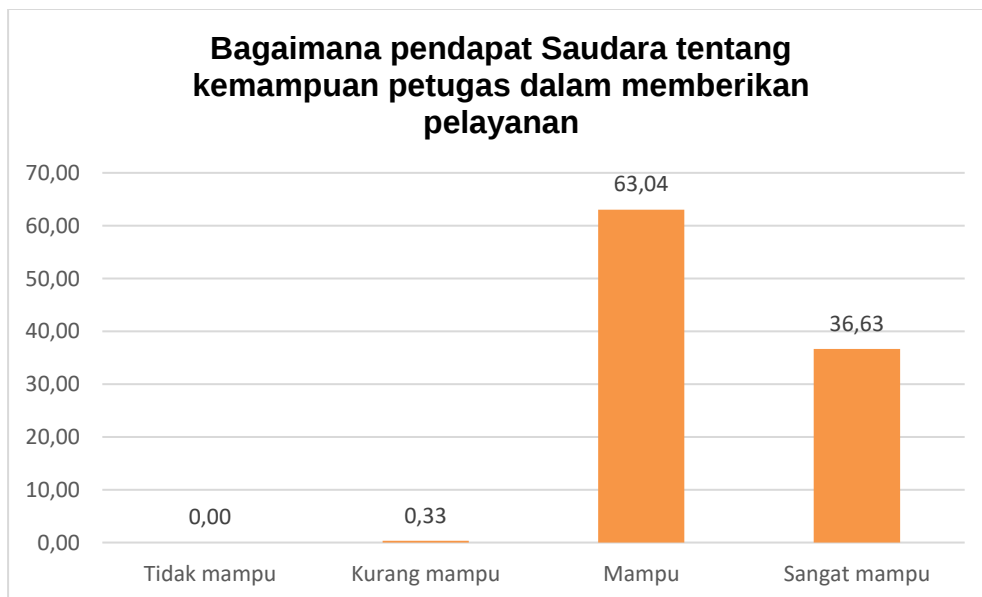
4. Ketentuan Biaya Gratis



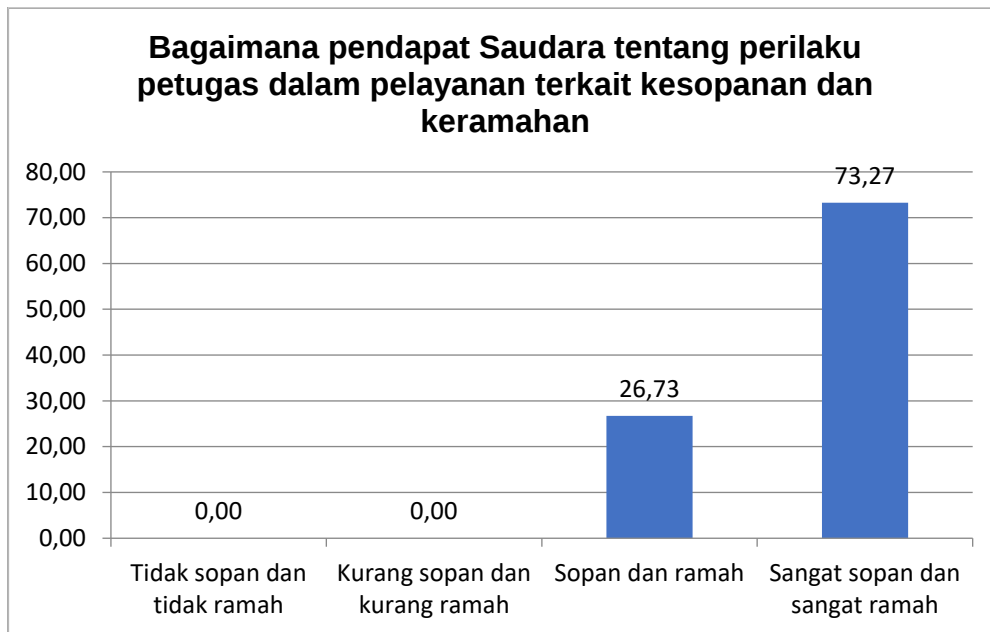
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan



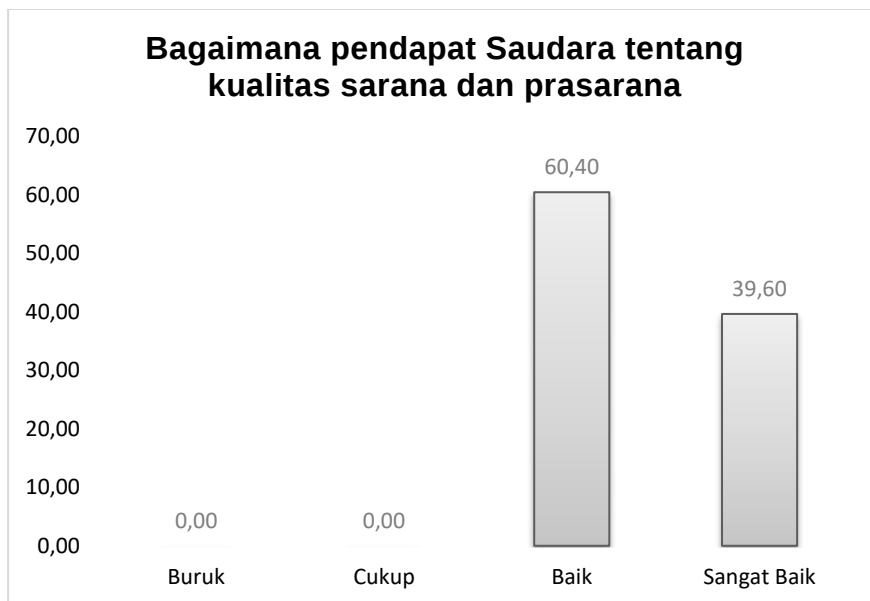
6. Kemampuan Petugas Pelayanan



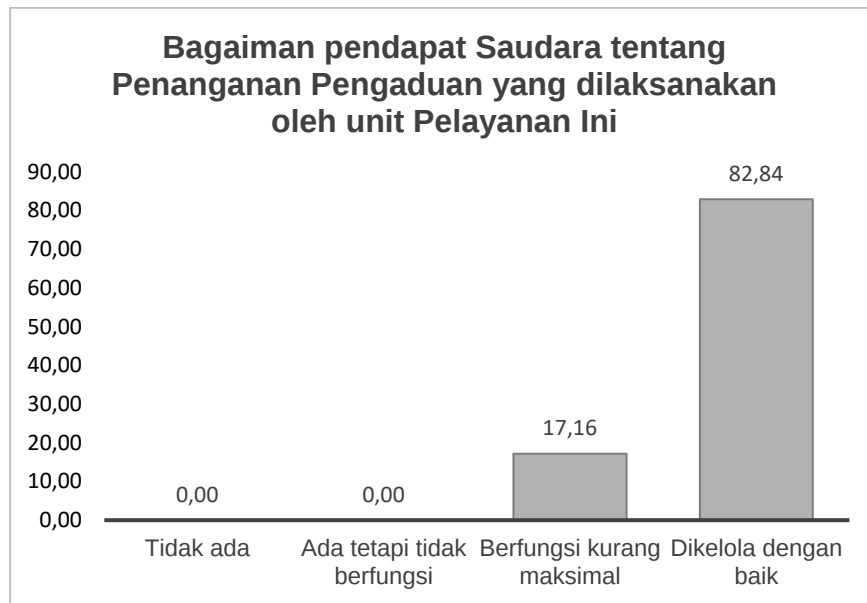
7. Sikap Petugas Dalam Pelayanan



8. Kualitas Sarana Prasarana



9. Penanganan Pengaduan



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut maka diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yakni sebesar 85,49** dengan demikian maka kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan berada dalam mutu pelayanan dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **76,61 – 88,30**.

No	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	991	1.035	1.017	1.002	1.035	1.019	1.131	1.029	1.160
NRR / Unsur	3,271	3,416	3,356	3,307	3,416	3,363	3,733	3,396	3,828
NRR tertbg/ unsur	0,360	0,376	0,369	0,364	0,376	0,370	0,411	0,374	0,421
IKM Unit pelayanan								*)	**)
								3,42	85,49

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9
Unsur Pelayanan Dinas Pendidikan adalah sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,271
2.	Prosedur Pelayanan	3,416
3.	Kecepatan Pelayanan	3,356
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,307
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,416
6.	Kompetensi Petugas	3,363
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,733
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,396
9.	Penanganan Pengaduan	3,828

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval IKM **3,42** atau dalam posisi **SANGAT BAIK** sehingga unsur-unsur pelayanan dipertahankan.

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (**3.828**). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan Pengaduan. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan pada umumnya **BAIK**. Namun unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi dalam hal Kualitas Sarana dan Prasarana (**3,396**).

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilaksanakan Dinas Pendidikan Kota Tarakan, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat empat unsur yang menjadi kualitas pelayanan yang masih kurang dan perlu diperbaiki serta ditingkatkan yaitu :
 - a. Kualitas Sarana dan Prasarana (3,396)
 - b. Kesesuaian Persyaratan (3,271)
 - c. Kecepatan Pelayanan (3,356)
2. Sedangkan empat unsur layanan dengan kualitas pelayanan tertinggi yaitu :
 - a. Penanganan Pengaduan (3,828)
 - b. Kesesuaian/Kewajaran Biaya (3,307)
 - c. Prosedur Pelayanan (3,416)
 - d. Perilaku Petugas Pelayanan (3,733)

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. Perlunya penyediaan tempat parkir kendaraan yang lebih luas.
2. Kerapihan dan Kenyamanan setiap ruangan masih sangat kurang sehingga mempengaruhi pelayanan yang kurang nyaman
3. Ruang Pertemuan yang kurang nyaman karena suhu ruang yang panas
4. Mohon untuk selalu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan – persyaratan sesuai kebutuhan terhadap pengguna layanan

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.

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	Kualitas Sarana Prasarana	Rehab Perluasan Tempat Parkir	√	√			Sekretariat
		Membersihkan dan Merapikan Ruangan	√	√			Sekretariat
		Penyediaan AC di ruang Pertemuan	√	√			Sekretariat
2	Kesesuaian Persyaratan	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan yang diberikan	√	√			Sekretariat
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Sekretariat
		Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√			Sekretariat

4.2 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kota Tarakan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2026 pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik hingga 2026. Dinas Pendidikan Kota Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,49. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Tarakan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2023
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu *Kualitas Sarana Prasarana, Kesesuaian Persyaratan, dan Kecepatan Pelayanan*
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu *Penanganan Pengaduan, Kesesuaian /Kewajaran Biaya, Prosedur Pelayanan, dan Perilaku Petugas Pelayanan*

Kota Tarakan, 9 Juli 2026

Kepala Dinas Pendidikan



TAMFIN TOHA, ST, M.Sc
PEMBINA TK.1 IV/b
NIP. 196901212007011022

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Contoh Kuesioner

[illegible]

1. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2026

Unit Pelayanan : DINAS PENDIDIKAN
 Alamat : JL. JENDRAL SUDIRMAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	991	1.035	1.017	1.002	1.035	1.019	1.131	1.029	1.160
NRR / Unsur	3,271	3,416	3,356	3,307	3,416	3,363	3,733	3,396	3,828
NRR tertbg/ unsur	0,360	0,376	0,369	0,364	0,376	0,370	0,411	0,374	0,421
IKM Unit pelayanan								*) 3,42	**) 85,49

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,11

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,271
U2	Prosedur Pelayanan	3,416
U3	Kecepatan Pelayanan	3,356
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,307
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,416
U6	Kompetensi Petugas	3,363
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,733
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,396
U9	Penanganan Pengaduan	3,828

IKM UNIT PELAYANAN :	85.49
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

