

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)

PERIODE
JULI - DESEMBER 2025



DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARA KAN
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. Diketuinya 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. Diketuinya 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. Diketuinya 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Juli 2025	8
2	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2025	60
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2025	10
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Nopember 2025	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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan dalam kurun waktu 6 bulan adalah sebanyak 121 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

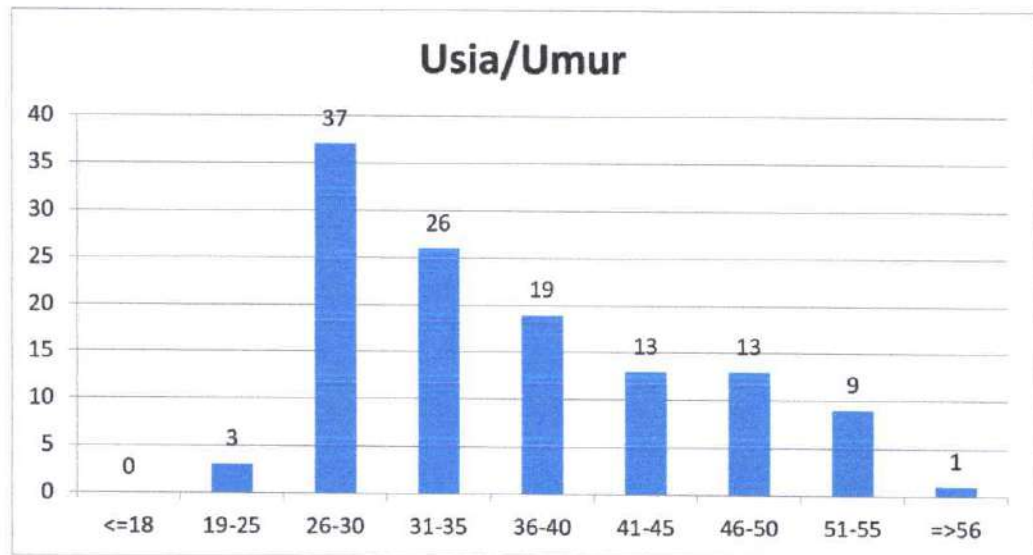
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh dari hasil survei yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden 121 orang responden dan keseluruhan responden mengisi kuesioner dengan baik dan lengkap.

1. Berdasarkan Usia

Dari survei yang dilakukan sebanyak 121 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	3	2,38%
26-30	37	29,37%
31-35	26	20,63%
36-40	19	15,08%
41-45	13	10,32%
46-50	13	10,32%
51-55	9	7,14%
=>56	1	0,79%



2. Berdasarkan jenis kelamin

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 121 orang responden, dan keseluruhan responden mengisi jenis kelamin, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis kelamin responden sebagai berikut :

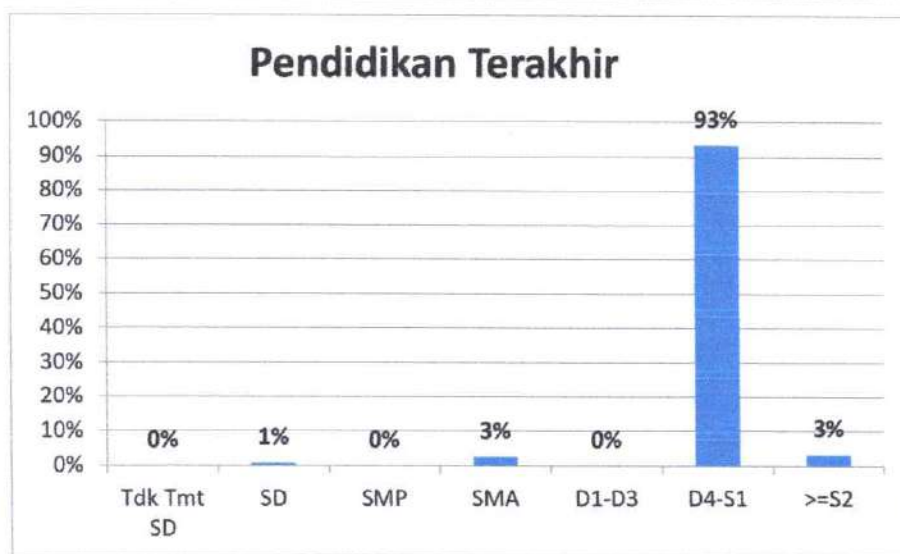
Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26 orang	21,49%
Perempuan	95 orang	78,51%



3. Berdasarkan Pendidikan

Dari survei yang dilakukan sebanyak 121 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	1	1 %
SLTP	-	-
SLTA	3 orang	3 %
D1-D3	-	0 %
D4-S1	112 orang	93 %
>S2	4 orang	3 %



4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Dari survei yang dilakukan diperoleh sebanyak 121 orang responden yang mengisi jenis pekerjaan, sehingga dapat dilihat klasifikasi jenis pekerjaan responden sebagai berikut :

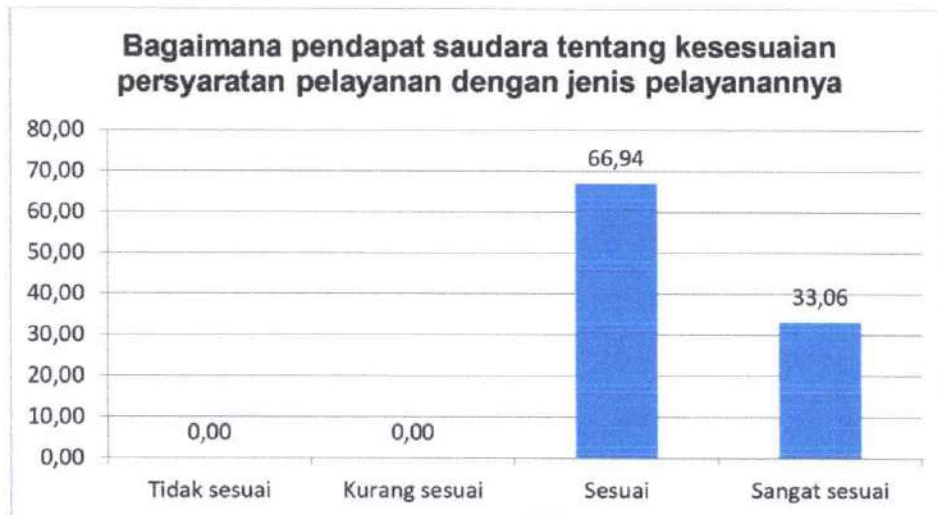
Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/POLRI	38	31%
Pegawai Swasta	18	15%
Wiraswasta	14	12%
Pegawai BUMN	2	2%
Pegawai BUMD	7	6%
Ketua RT	-	0%
Pelajar/Mahasiswa	-	0%
Buruh Tani	-	0%
Nelayan	-	0%
Lainnya	42	35%



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 :

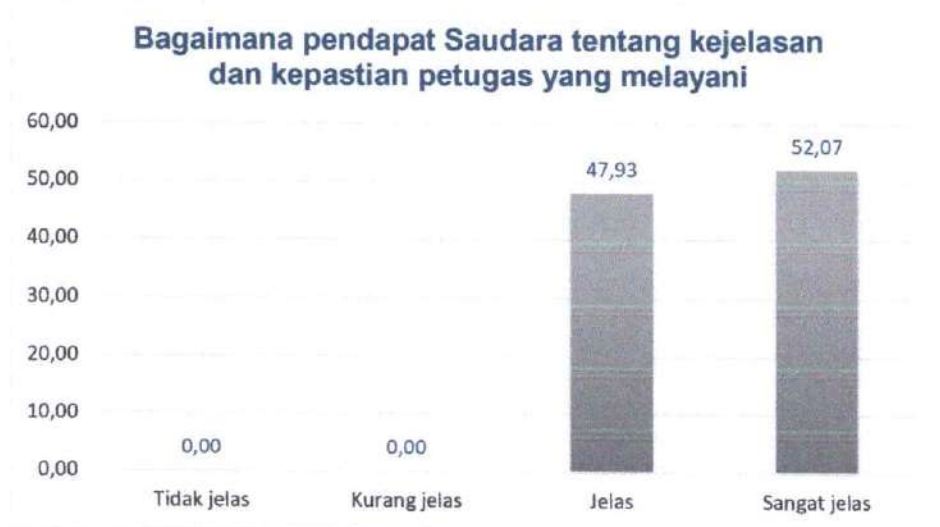
1. Kesesuaian Persyaratan dengan Pelayanan



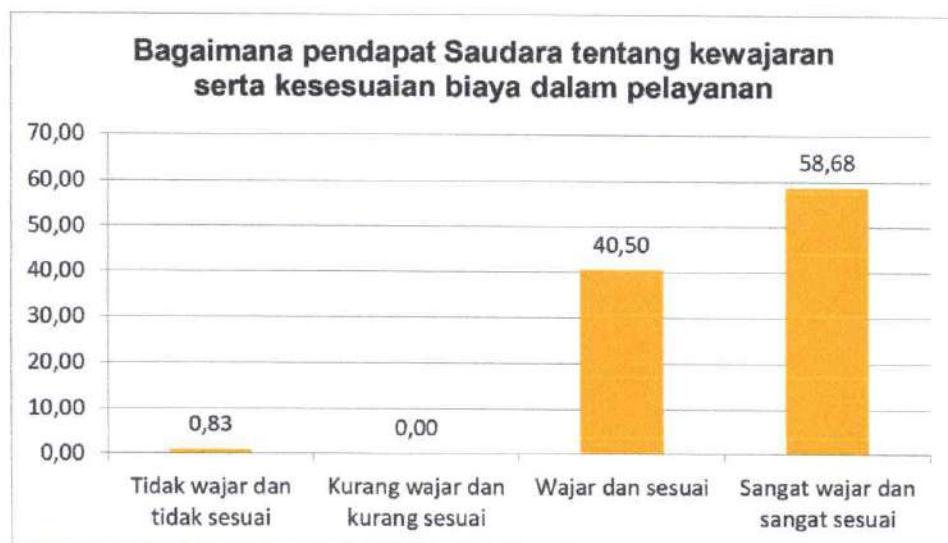
2. Kemudahan Prosedur Pelayanan



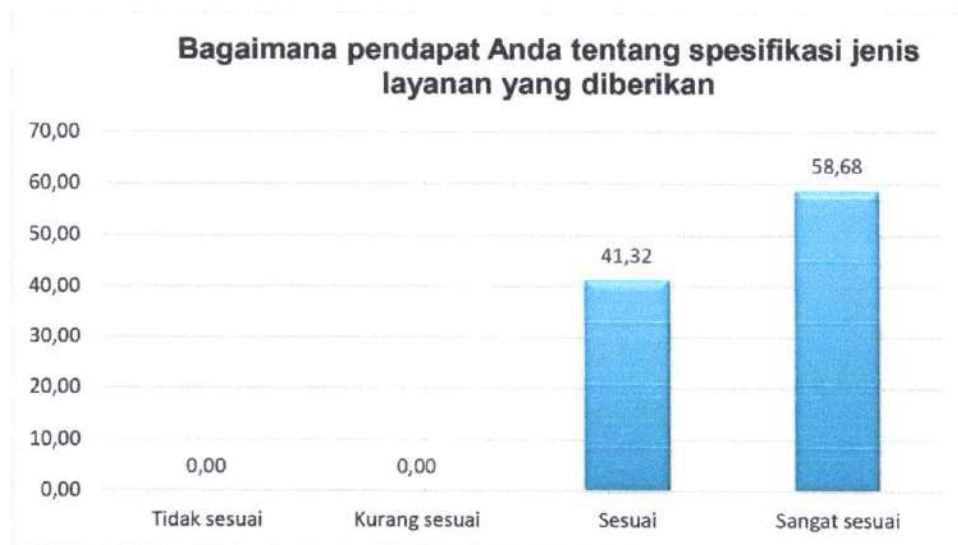
3. Kecepatan Pelayanan



4. Ketentuan Biaya Gratis



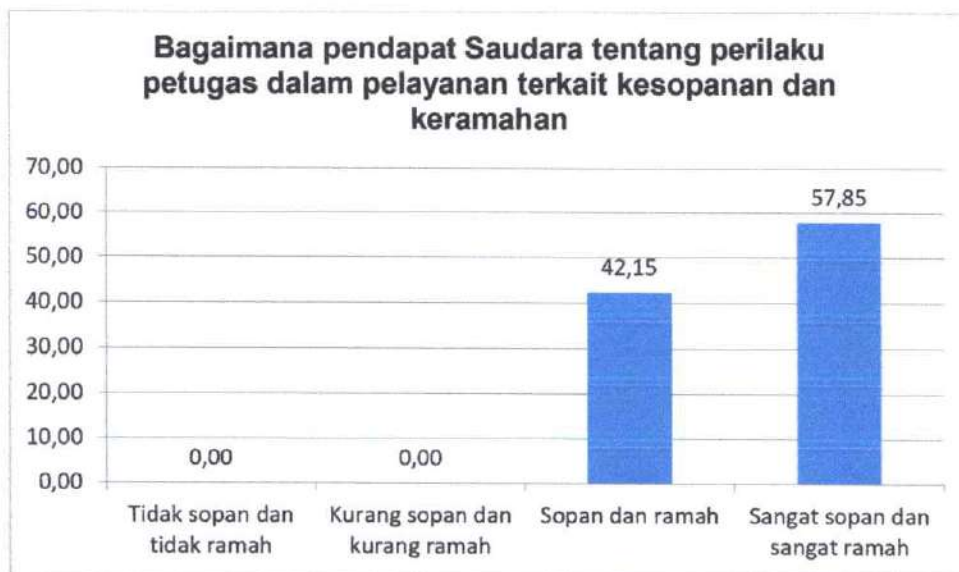
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan



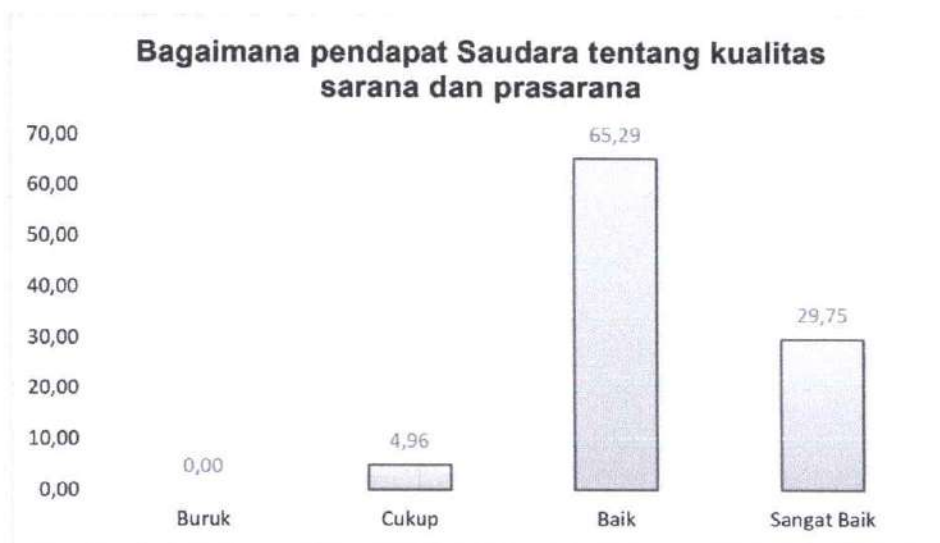
6. Kemampuan Petugas Pelayanan



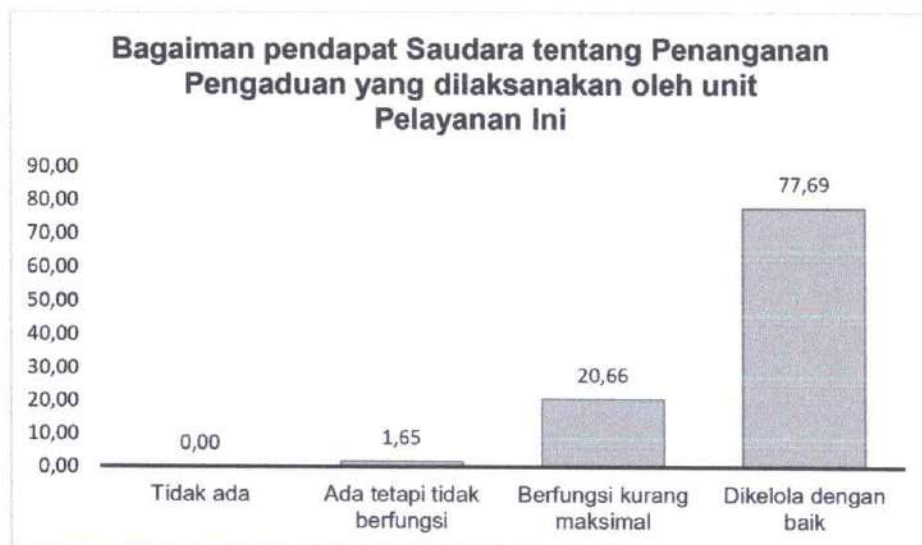
7. Sikap Petugas Dalam Pelayanan



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 **86,70** 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. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	403	404	426	432	434	435	433	393	455
NRR / Unsur	3,331	3,339	3,521	3,570	3,587	3,595	3,579	3,248	3,760
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,367	0,387	0,393	0,395	0,395	0,394	0,357	0,414
IKM Unit pelayanan								*) 3,47	**) 86,70

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

No	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,331
2.	Prosedur Pelayanan	3,339

3.	Kecepatan Pelayanan	3,521
4.	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,570
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,587
6.	Kompetensi Petugas	3,595
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,579
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,248
9.	Penanganan Pengaduan	3,760

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 **3,47** atau dalam posisi **BAIK** sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan (**3.760**). 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 (**3,248**).

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 tiga unsur yang menjadi kualitas pelayanan yang masih kurang dan perlu diperbaiki serta ditingkatkan yaitu :
 - a. Kualitas Sarana dan Prasarana (3.248)
 - b. Kesesuaian Persyaratan (3.331)
 - c. Prosedur Pelayanan (3.339)
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan kualitas pelayanan tertinggi yaitu :
 - a. Penanganan Pengaduan (3.760)
 - b. Kompetensi Petugas (3.595)
 - c. Kesesuaian Pelayanan (3.587)

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. Area parkir di lingkungan kantor pelayanan terlalu sempit, sehingga sering menimbulkan kemacetan dan ketidaknyamanan bagi pengunjung.
2. Ruang pelayanan terlihat kurang tertata rapi dan terasa sempit pada saat jam pelayanan ramai.
3. Kebersihan toilet dan area publik belum terjaga optimal, terutama pada jam-jam sibuk.
4. Beberapa ASN dinilai kurang responsif dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan.
5. Penyandang disabilitas dan kelompok rentan mengalami kesulitan dalam mengakses loket dan sarana layanan.

6. Proses **verifikasi dokumen berulang** antar layanan membuat waktu pelayanan menjadi lama.
7. Sebagian masyarakat mengalami **kendala memenuhi dokumen persyaratan** karena kurangnya informasi atau perbedaan format dokumen.

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.

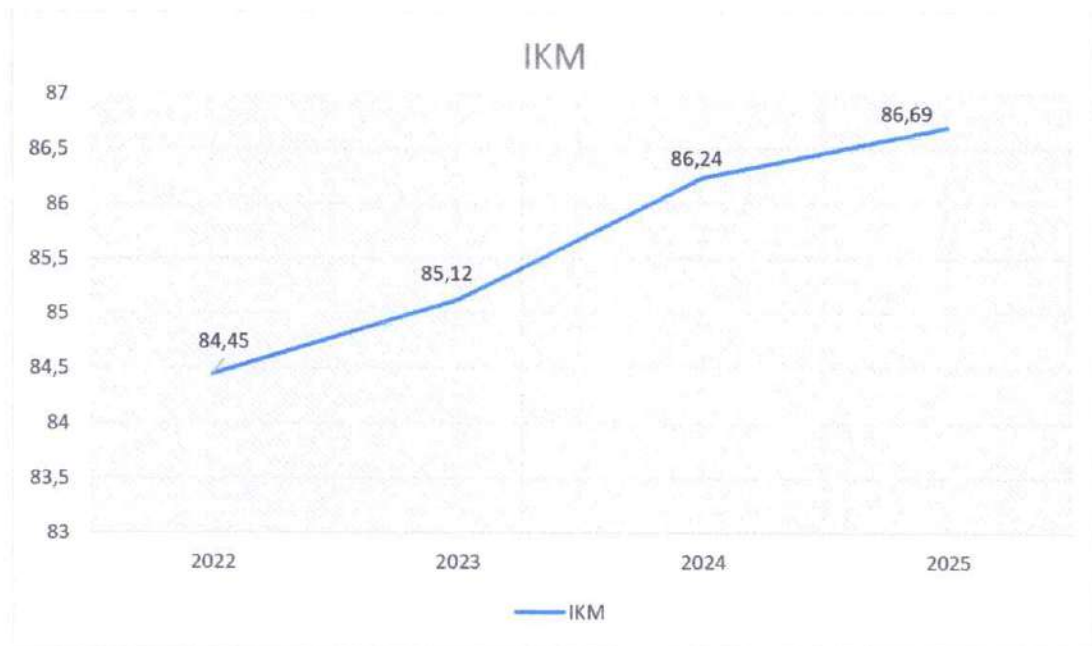
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

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
		Penataan ruang agar lebih rapi dan nyaman.	√	√			Sekretariat
		Penguatan petugas kebersihan, sanitasi toilet, dan pengelolaan sampah.	√	√			Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Meningkatkan disiplin dan tanggung jawab ASN dalam memberikan pelayanan.	√	√			Sekretariat

		Meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas dan kelompok rentan			
3	Kesesuaian Persyaratan	Meninjau kembali seluruh persyaratan administrasi dalam SOP dan regulasi layanan.	√	√	Sekertariat
		Mengintegrasikan data antar layanan agar verifikasi persyaratan bisa otomatis.	√	√	Sekertariat
		Memantau aduan masyarakat yang terkait dengan kesulitan memenuhi syarat	√	√	

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 2022 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan Kota Tarakan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik hingga 2025. Dinas Pendidikan Kota Tarakan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,70. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Tarakan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu *Kualitas Sarana Prasarana*, *Kesesuaian Persyaratan*, dan *Prosedur Pelayanan*.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu *Penanganan Pengaduan*, *Kompetensi Petugas* serta *Perilaku Petugas Pelayanan*.

Kota Tarakan, 14 Nopember 2025

Kepala Dinas Pendidikan



TAMRIN 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 II TAHUN 2025

Unit Pelayanan : DINAS PENDIDIKAN
Alamat : JL. JENDRAL SUDIRMAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SNilai /Unsur	403	404	426	432	434	435	433	393	455
NRR / Unsur	3,331	3,339	3,521	3,570	3,587	3,595	3,579	3,248	3,760
NRR tertbg/ unsur	0,366	0,367	0,387	0,393	0,395	0,395	0,394	0,357	0,414
IKM Unit pelayanan								*) 3,47	**) 86,70

cek

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	3,331
U2	Prosedur Pelayanan	3,339
U3	Kecepatan Pelayanan	3,521
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,570
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,587
U6	Kompetensi Petugas	3,595
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,579
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,248
U9	Penanganan Pengaduan	3,760

IKM UNIT PELAYANAN : 86.70

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

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4,96	1,65
Baik	66,94	66,12	47,93	40,50	41,32	40,50	42,15	65,29	20,66
Sangat Baik	33,06	33,88	52,07	58,68	58,68	59,50	57,85	29,75	77,69
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	121	121	121	121	121	121	121	121	121
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	6	2
Baik	81	80	58	49	50	49	51	79	25
Sangat Baik	40	41	63	71	71	72	70	36	94
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	121	121	121	121	121	121	121	121	121

URUTAN PERINGKAT

	No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
1	U9	Penanganan Pengaduan	3,760
2	U6	Kompetensi Petugas	3,595
3	U5	Kesesuaian Pelayanan	3,587
4	U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,579
5	U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,570
6	U3	Kecepatan Pelayanan	3,521
7	U2	Prosedur Pelayanan	3,339
8	U1	Kesesuaian Persyaratan	3,331
9	U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,248

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



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

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Januari – Juni 2025



**DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARAKAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan periode Juli – Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli – Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,331	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,339	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,521	Baik
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,570	Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,587	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,595	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,579	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,248	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,760	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kualitas Sarana Prasarana	Rehab Perluasan dan Keteraturan Tempat Parkir			√	√	Sekretariat

		Kerapihan dan Kenyamanan di setiap ruangan agar nyaman dalam melayani Pengguna layanan			√	√	Sekretariat
		Penyediaan AC dalam Ruangan Pertemuan			√	√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan yang diberikan			√	√	Sekretariat
		Memberikan Informasi kepada pengguna layanan sesederhana mungkin agar mudah dipahami			√	√	Sekretariat
3	Kesesuaian Persyaratan	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mengikutsertakan kegiatan dan pelatihan untuk memotivasi petugas pelayanan agar lebih maksimal			√	√	Sekretariat

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 - Rehab perluasan Parkir	Sudah	Rehab Perluasan Parkir sedang di laksanakan dan Dinas Pendidikan terus melakukan Penertiban tempat parkir agar setiap pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas parkir secara nyaman		Tidak ada
	1.2 - Kerapihan dan Kenyamanan di setiap ruangan agar nyaman dalam melayani Pengguna layanan	Sudah	Dinas Pendidikan terus melakukan penataan dan pembenahan ruang kerja guna menciptakan lingkungan yang lebih rapi, nyaman, dan mendukung produktivitas pegawai		Tidak ada
	1.3 - Penyediaan AC dalam Ruang Pertemuan	Sudah	Telah disediakan AC dalam Ruang Pertemuan		Tidak Ada
2	2.1 - Mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	Sudah	Memberikan penjelasan langsung saat masyarakat datang dengan cara Petugas front office memberikan penjelasan aktif terkait persyaratan		Tidak ada

	yang diberikan				
	2.2 - Memberikan Informasi kepada pengguna layanan sesederhana mungkin agar mudah dipahami	Sudah	Menyederhanakan bahasa pada seluruh informasi layanan, sehingga mudah dipahami oleh penerima layanan		Tidak ada
3	3.1- Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mengikutsertakan kegiatan dan pelatihan untuk memotivasi petugas pelayanan agar lebih maksimal	Sudah	Melatih petugas front office dengan Memberikan pelatihan tentang cara menyampaikan informasi secara sederhana, ramah, dan mudah dimengerti.		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Pendidikan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari - Juni Tahun 2025.

Kota Tarakan, 14 Nopember 2025

Kepala Dinas Pendidikan



TAMRIN TOHA, ST, M.Sc

PEMBINA TK.1 IV/b

NIP. 196901212007011022