

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PENDIDIKAN**  
**KABUPATEN BANJAR**  
**TAHUN 2024**

## 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 .....	2
<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) .....	7
<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.....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V.....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 2	

# 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 Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 publik yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar.

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 Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 (sebelas) pertanyaan sesuai dengan 11 (sebelas) 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 ditambah dengan 2 (dua) unsur penilaian hasil dari rekomendasi MCP (*Monitoring Center for Prevention*) KPK Tahun 2024. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Transparansi Pelayanan** : Transparansi pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dan mudah diakses bagi semua pihak yang membutuhkan informasi.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah konsistensi petugas pelayanan dalam menerapkan nilai-nilai, keyakinan dan prinsip yang baik tanpa menerima suap, pungutan liar, gratifikasi, dan sebagainya.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk dan bisa juga setelah menerima layanan dimana saja secara online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan bisa diunduh pada google drive. 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 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	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 Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 541 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 226 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

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 226 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	76	34%
		PEREMPUAN	149	66%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0
		SLTP	0	0
		SLTA	2	1%
		DIII	0	0
		SI	213	94%
		S2	11	5%
3	PEKERJAAN	PNS	210	93%
		TNI	1	1%
		SWASTA	0	0
		WIRUSAHA	5	2%
		LAINNYA	10	4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	36	8%
		LAYANAN B	216	48%
		LAINNYA	198	44%

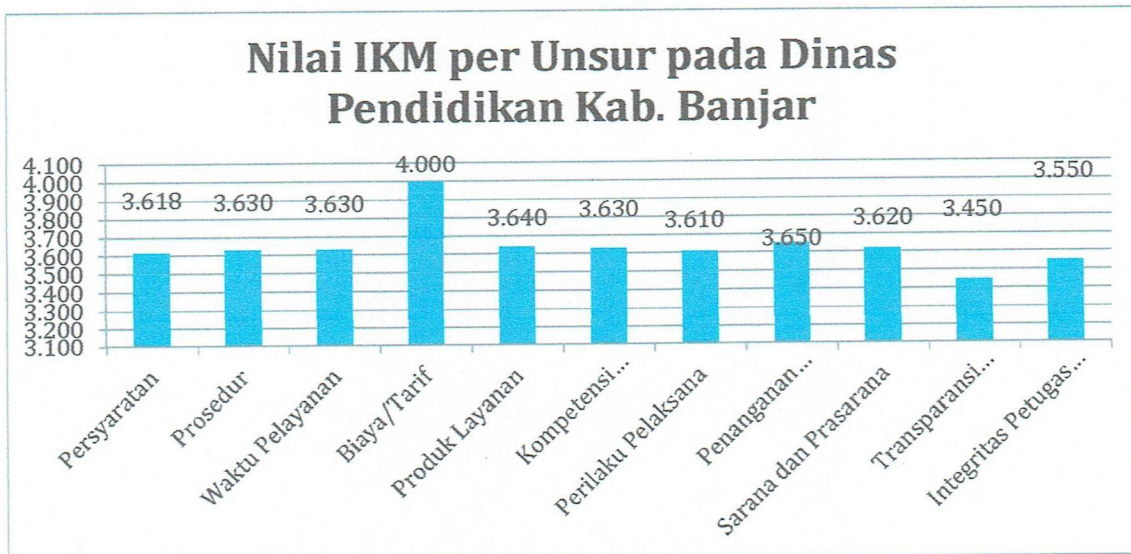
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11	
IKM per unsur	3.62	3.63	3.63	4.00	3.64	3.63	3.61	3.65	3.62	3.45	3.55	
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	
IKM Unit Layanan	90.97 (A atau Sangat 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. Transparansi Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.45. Selanjutnya Integritas Petugas Layanan yang mendapatkan nilai 3.55 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,65 serta Produk Layanan yaitu 3.64.

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 :

- “Kompetensi Pelaksana yang kurang sehingga harus menunggu lama dan bolak balik”.
- “Pelayanan kurang transparan dalam memberi informasi”.
- “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. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- 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 pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

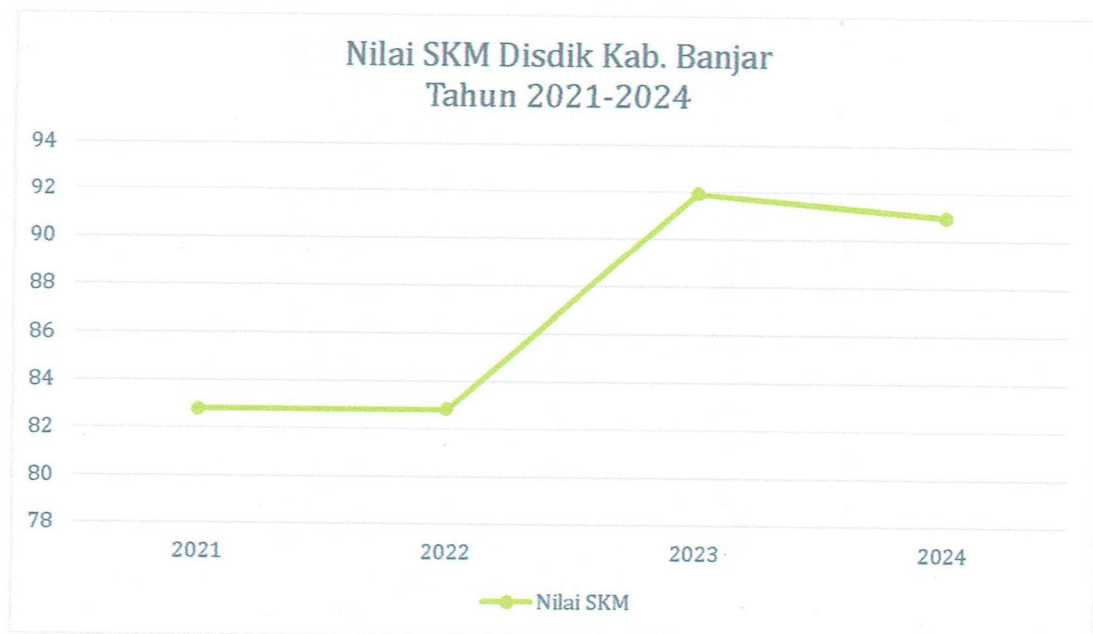
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan yang ditencanakan dilaksanakan pada bulan Oktober/November 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan 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	Transparansi Pelayanan	Peningkatan layanan yang selalu update dalam memberikan informasi				√	Bagian Umpeg
		Memberikan Informasi kepada pengguna layanan melalui website dan media sosial lainnya				√	Sekretaris
2	Integritas Petugas Layanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Sekretaris
		Memberikan masukan atau briefing tiap seminggu sekali					
		Simplifikasi proses bisnis				√	Sekretaris

3	<b>Perilaku Pelaksana</b>	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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90.97. Meskipun nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Banjar menunjukkan Penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 namun kinerja pelayanan Dinas Pendidikan masih tetap sangat baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu transparansi layanan, integritas petugas layanan, serta perilaku pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur Biaya/tarif, serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,65 dan produk layanan yaitu 3.64.

Martapura, 04 Juli 2024

Kepala Dinas Pendidikan  
Kabupaten Banjar, 



Hj. Liana Penny, S.T.,M.S.

NIP. 198007122005012013

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

| KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN .....  
 PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR  
 TAHUN 2024

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

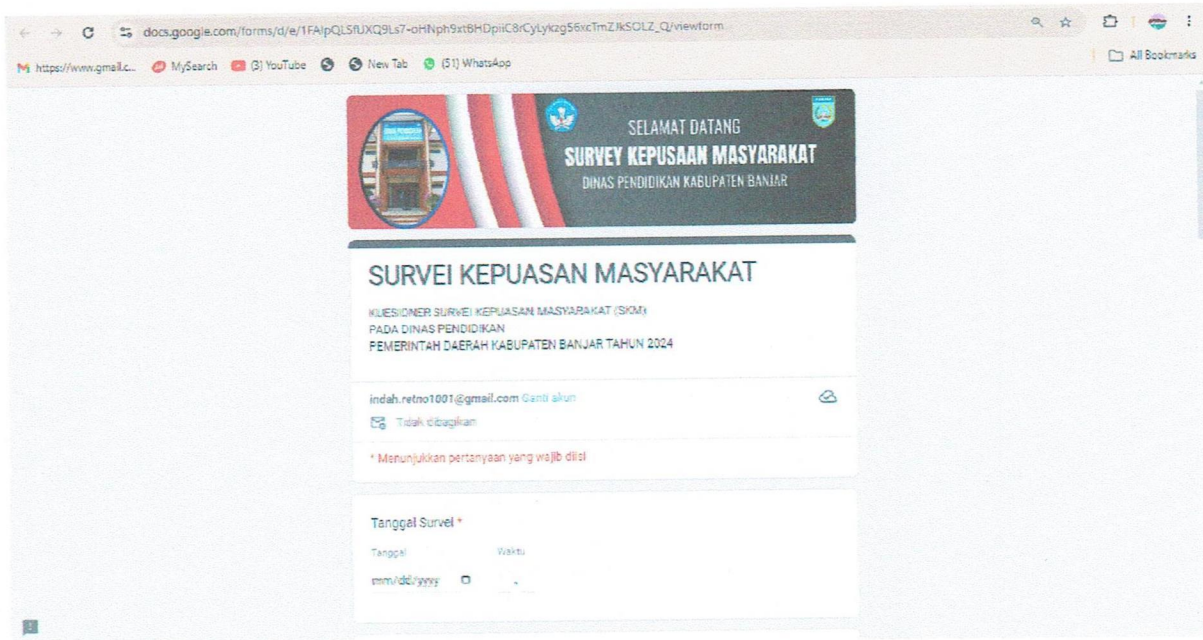
Jenis Kelamin :  L  P      Usia : .....tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUUSAHA  
 LAINNYA ..... (sebutkan)  
 Jenis Layanan yang diterima : .....*Misal*  
 : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	(P)	
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecukupan persyaratan</b> pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kemudahan prosedur</b> yang dilalui untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecukupan lokasi</b> <del>maksud, penyelesaian, pelayanan, dan lain-lain</del> yang <del>dibutuhkan</del> ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecukupan biaya/tarif</b> yang <del>dibutuhkan</del> yang <del>dibutuhkan</del> ? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kecukupan produk</b> pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kompetensi/kemampuan petugas</b> dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat <del>kompeten</del>	1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>perilaku petugas</b> dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>penanganan pengaduan dan layanan konsultasi</b> yang tersedia? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>kegiatan sarana dan prasana</b> pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>transparansi pelayanan</b> yang diberikan (kecukupan informasi mengenai persyaratan, biaya, waktu penyelesaian dsb)? a. Tidak transparan b. Kurang transparan c. Transparan d. Sangat transparan	1 2 3 4	
11. Bagaimana pendapat Saudara tentang <b>integritas petugas pelayanan</b> (terkait suap, pungutan liar, gratifikasi dsb)? a. Tidak berintegritas b. Kurang berintegritas c. Berintegritas d. Sangat berintegritas	1 2 3 4	

Saran/Masukan/Pendapat:



### 1. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN												
UNIT PELAYANAN : DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANJAR												
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
8	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR tertimbang / Unsur	0.329	0.330	0.330	0.364	0.331	0.330	0.328	0.332	0.329	0.314	0.323	
Kategori Per Unsur	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	
IKM Unit pelayanan								3.639	90.972			

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3.618
U2	Prosedur	3.630
U3	Waktu Pelayanan	3.630
U4	Biaya/Tarif	4.000
U5	Produk Layanan	3.640
U6	Kompetensi Pelaksana	3.630
U7	Perilaku Pelaksana	3.610
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.650
U9	Sarana dan Prasarana	3.620
U10	Transparansi Pelayanan	3.450
U11	Integritas Petugas Pelayanan	3.550

<b>Keterangan :</b>	= Unsur-Unsur pelayanan
- U1 s.d. U11	= Nilai Rata-Rata
- NRR	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- IKM	= Jumlah NRR IKM tertimbang
- *)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **)	= Jumlah nilai per unsur dibagi
- ***)	= Jumlah kuesioner yang terisi
NRR Per Unsur	= NRR per unsur x 0,0909
NRR tertimbang	

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>90.97</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	<b>Sangat Baik</b>

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

