

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2024/2025



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN BANGGAI

TAHUN 2024/2025

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pada unit layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai
Tahun 2024/2025

I. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan Masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang prima, diperlukan evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur kinerja penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai sebagai bentuk evaluasi kinerja pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil survei ini digunakan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan dan dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu layanan.

II. Maksud dan Tujuan

Maksud :

Mengetahui Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai

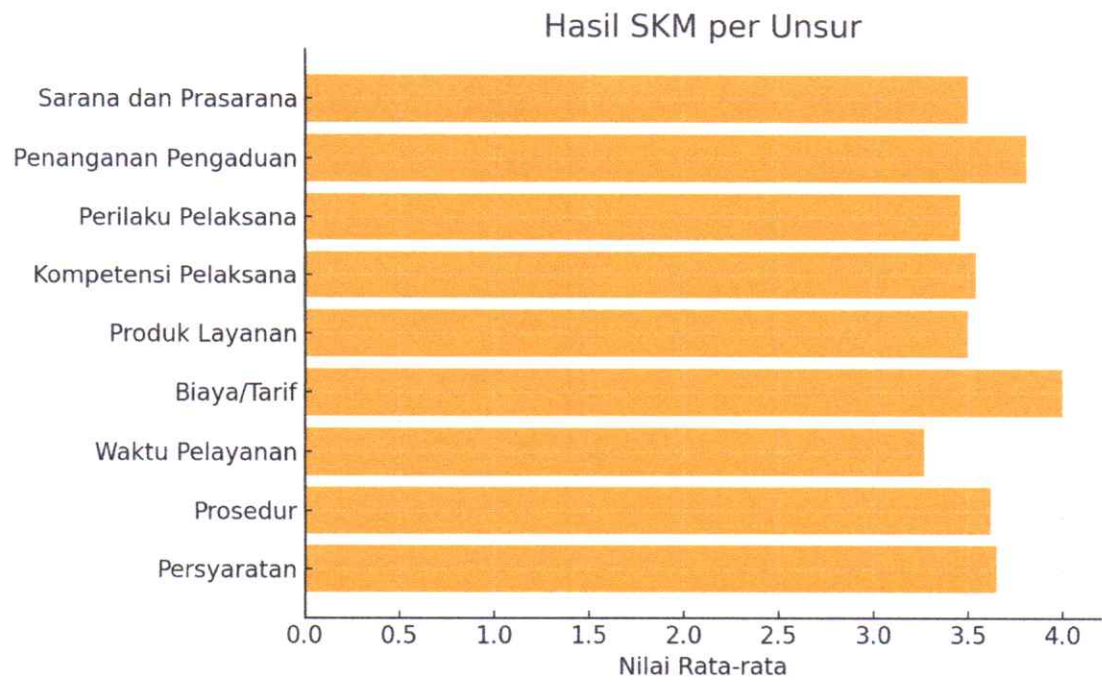
Tujuan :

1. Mengukur kualitas pelayanan berdasarkan 9 unsur SKM.
2. Menjadi bahan evaluasi peningkatan mutu pelayanan.
3. Memberikan gambaran kinerja unit pelayanan kepada Masyarakat dan pemangku kepentingan

III. Metode Survei

1. Populasi : Masyarakat pengguna layanan (guru, tenaga pendidik, siswa, orang tua, dan masyarakat umum).
2. Sampel : 92 orang responden.
3. Instrumen : Kuesioner dengan 9 unsur SKM.
4. Skala Penilaian : 1-4 (Tidak Baik – Sangat Baik)
5. Unsur yang dinilai :
 - Persyaratan
 - Prosedur
 - Waktu Pelayanan
 - Biaya/Tarif
 - Produk Layanan
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Penanganan Pengaduan
 - Sarana dan Prasarana

IV. Hasil Survei



Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Keterangan
Persyaratan	3.65	Baik
Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.62	Baik
Waktu pelayanan	3.27	Baik
Biaya/tarif	4.00	Baik
Produk spesifikasi jenis layanan	3.50	Baik
Kompetensi pelaksana	3.54	Baik
Perilaku pelaksana	3.46	Baik
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	3.81	Baik
Sarana dan prasarana	3.50	Baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 90,0
Kategori Mutu: A (Sangat Baik)

V. Analisis dan Pembahasan

Kekuatan :

1. Unsur biaya memperoleh skor tertinggi (4.00) menandakan transparansi dan kejelasan biaya sangat baik dimana untuk setiap layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan tidak memungut biaya apapun / gratis.

2. Unsur pengaduan (3.81) menunjukkan sistem pengelolaan masukan Masyarakat sudah memadai.

Kelemahan :

1. Unsur waktu pelayanan (3.27) masih relatif lebih rendah dibanding unsur lain.
2. Perilaku pelaksana (3,46) perlu adanya peningkatan dari segi perilaku para pemberi layanan public.

VI. Kesimpulan dan Rekomendasi

Kesimpulan :

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024/2025 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,0 dengan kategori mutu A (Sangat Baik).

Rekomendasi :

1. Peningkatan kecepatan layanan melalui optimalisasi alur prosedur dan pemanfaatan teknologi digital
2. Pelatihan SDM untuk meningkatkan sikap, etika, dan keterampilan komunikasi pelaksana layanan.
3. Penguatan monitoring pengaduan, agar setiap keluhan cepat ditindaklanjuti.
4. Pemeliharaan sarana dan prasarana agar kualitas layanan tetap konsisten.

VII. Penutup

Laporan ini merupakan bentuk akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dan diharapkan menjadi bahan evaluasi berkelanjutan untuk peningkatan mutu pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Banggai.

KEPALA DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN BANGGAI,



SYAFRUDIN HINELO, S.STP.,M.Si

Pembina Utama Muda IV/c

NIP. 19790129 199712 1 001