



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



**PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG  
DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG**

Jl. Soekarno Hatta No. 1

Email : [disdik@tanjungpinangkota.go.id](mailto:disdik@tanjungpinangkota.go.id)

## DAFTAR ISI

LAPORAN .....	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB II .....	8
PENGUMPULAN DATA SKM .....	8
2.1    Pelaksana SKM .....	8
2.2    Metode Pengumpulan Data .....	8
2.3    Lokasi Pengumpulan Data .....	9
2.4    Waktu Pelaksanaan SKM .....	9
2.5    Penentuan Jumlah Responden .....	10
BAB III .....	12
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....	12
1.1    Jumlah Responden SKM .....	12
1.2    Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	13
BAB IV .....	21
ANALISIS HASIL SKM .....	21
4.1    Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	21
4.2    Rencana Tindak Lanjut .....	22
4.3    Tren Nilai SKM .....	22
BAB V .....	24
KESIMPULAN .....	24
LAMPIRAN .....	25
1.    Kuesioner .....	25
2.    Hasil Olah Data SKM .....	26
3.    Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	27
4.    Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	31

## **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.

Diberlakukannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kota Tanjungpinang, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum 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 kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka

sebagai warga negara.

### **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 Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan;
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 tahun 2022 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Unit Penyelenggara di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan dilakukan SKM 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, dan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.4 Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat Kota Tanjungpinang dan Stakeholder lainnya sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Mendorong Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat Kota Tanjungpinang dan Stakeholder terhadap pelayanan public yang diberikan oleh Perangkat Daerah dan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sesuai dengan unit pelayanan yang diberikan.

#### **1.5 Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan bahwa Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif bahwa Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel bahwa Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan bahwa Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas bahwa Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **1.6 Unsur Pelayanan pada Objek Survei Kepuasan Masyarakat**

Bagi Perangkat Daerah/ Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggunakan Unsur Layanan sebagaimana mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Unsur yang digunakan terdiri dari 9 (sembilan) Unsur Layanan yakni:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan disingkat (U1), yakni syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Unsur Prosedur Pelayanan disingkat (U2), yakni tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Unsur Waktu Pelayanan disingkat (U3), yakni jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan disingkat (U4), yakni ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Unsur Produk disingkat (U5), yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana Pelayanan disingkat (U6), yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan disingkat (U7), yakni sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Unsur Penanganan Pengaduan disingkat (U8), yakni tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Unsur Kualitas Sarana dan prasarana disingkat (U9), yakni 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).

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Tanjungpinang 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).

### **2.3 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.

### **2.4 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 2022	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2022	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2022	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 Kota Tanjungpinang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 441 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 205 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 360 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

<b>N o</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTAS E</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI	100	48%
		PEREMPUAN	110	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	20	10%
		SLTA	91	43%
		DIII	35	17%
		S1	59	28%
		S2	5	2%
3	PEKERJAAN	PNS	45	21%
		TNI	10	5%
		SWASTA	125	60%
		WIRUSAHA	25	12%
		LAINNYA	5	2%
4	JENIS LAYANAN	LEGALISIR IJAZAH	85	40%
		PINDAH SEKOLAH ATAU RAYON	65	31%
		LAINNYA	60	29%

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

### 1. Unsur Persyaratan Pelayanan (U1)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak sesuai, angka 2 kurang sesuai, angka 3 sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat sesuai, dan dari responden yang disurvei 51% memilih angka 3 dan 49% memilih angka 4 serta tidak ada yang memilih angka 1 dan 2, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Persepsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (108)} \\ & : 324\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai Persepsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (102)} \\ & : 408\end{aligned}$$

$$\Sigma \text{Nilai/Unsur} : 732$$

$$\text{NRR/Unsur} : 3,486$$

$$\text{NRR tertimbang/Unsur} : 0,38$$

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1 / 9$	$5 = 4 \times 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,486	0,38	9,59

### 2. Unsur Prosedur Pelayanan (U2)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak mudah, angka 2 kurang mudah, angka 3 mudah dan angka 4 menunjukkan sangat mudah, dan dari responden yang disurvei 80% memilih angka 3 dan 20% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1 dan 2, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Nilai Persepsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (167)} \\ & : 501\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (43)} \\
& : 172 \\
\Sigma \text{Nilai/Unsur} & : 673 \\
\text{NRR/Unsur} & : 3,205 \\
\text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,35
\end{aligned}$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Unsur SKM	NRR Tertimbang/Unsur	Nilai Interval Konversi
1	2	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1/9$	$5 = 4 \times 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,205	0,35	8,81

### 3. Unsur Waktu Pelayanan (U3)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak cepat, angka 2 kurang cepat, angka 3 cepat dan angka 4 menunjukkan sangat cepat, dan dari responden yang disurvei 52% memilih angka 3 dan 48% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1 dan 2, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
\text{Nilai Persepsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (109)} \\
& : 327 \\
\text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (101)} \\
& : 404 \\
\Sigma \text{Nilai/Unsur} & : 731 \\
\text{NRR/Unsur} & : 3,481 \\
\text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,38
\end{aligned}$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Unsur SKM	NRR Tertimbang/Unsur	Nilai Interval Konversi
1	2	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1/9$	$5 = 4 \times 25$

3	3,0644 – 3,5320	3,481	0,38	9,57
---	--------------------	-------	------	------

#### 4. Unsur Biaya/ Tarif Pelayanan (U4)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan sangat mahal, angka 2 mahal, angka 3 murah dan angka 4 menunjukkan gratis, dan dari responden yang disurvei 100% memilih angka 4, dan tidak ada yang memilih angka 1, 2 dan 3, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Persepsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (210)} \\ & : 840 \end{aligned}$$

$$\Sigma \text{Nilai/Unsur} : 840$$

$$\text{NRR/Unsur} : 4,000$$

$$\text{NRR tertimbang/Unsur} : 0,44$$

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
1	2	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1 / 9$	$5 = 4 \times 25$
4	3,5324 – 4	4,000	0,44	11,00

#### 5. Unsur Produk Pelayanan (U5)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak sesuai, angka 2 kurang sesuai, angka 3 sesuai dan angka 4 menunjukkan sangat sesuai, dan dari responden yang disurvei 52% memilih angka 3, 48% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1 dan 2, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Perspsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (110)} \\ & : 330 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (100)} \\
& : 400 \\
\sum \text{Nilai/Unsur} & : 730 \\
\text{NRR/Unsur} & : 3,476 \\
\text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,38
\end{aligned}$$

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Unsur SKM	NRR Tertimbang/Unsur	Nilai Interval Konversi
1	2	$3 = (\sum \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1/9$	$5 = 4 \times 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,476	0,38	9,56

#### 6. Unsur Kompetensi Pelayanan (U6)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak sopan, angka 2 kurang sopan, angka 3 sopan dan angka 4 menunjukkan sangat sopan, dan dari responden yang disurvei 8% memilih angka 2, 35% memilih angka 3, 57% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
\text{Nilai Perspsi (2)} & : \text{Nilai Persepsi (2)} \times \text{Responden (16)} \\
& : 32 \\
\text{Nilai Perspsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (74)} \\
& : 222 \\
\text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (120)} \\
& : 480 \\
\sum \text{Nilai/Unsur} & : 734 \\
\text{NRR/Unsur} & : 3,495 \\
\text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,38
\end{aligned}$$



<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/ Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
1	2	$3 = (\sum \text{Nilai} / \text{Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 * 1 / 9$	$5 = 4 * 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,495	0,38	9,61

#### 7. Unsur Perilaku Pelayanan (U7)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak kompeten, angka 2 kurang kompeten, angka 3 kompeten dan angka 4 menunjukkan sangat kompeten, dan dari responden yang disurvei 80% memilih angka 3, 20% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1 dan 2, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

*Nilai Persepsi (3)* : *Nilai Persepsi (3) x Responden (168)*  
: 504

*Nilai Persepsi (4)* : *Nilai Persepsi (4) x Responden (42)*  
: 168

$\sum \text{Nilai} / \text{Unsur}$  : 672

*NRR/Unsur* : 3,200

*NRR tertimbang/Unsur* : 0,35

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/ Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
1	2	$3 = (\sum \text{Nilai} / \text{Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 * 1 / 9$	$5 = 4 * 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,200	0,35	8,80

#### 8. Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U8)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan buruk, angka 2 cukup, angka 3 baik dan angka 4 menunjukkan sangat baik, dan dari responden yang disurvei 7% memilih angka 2, 39% memilih angka 3, serta 55% memilih angka 4, serta tidak ada yang memilih angka 1, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Persepsi (2)} & : \text{Nilai Persepsi (2)} \times \text{Responden (14)} \\
 & : 28 \\
 \text{Nilai Perspsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (81)} \\
 & : 343 \\
 \text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (115)} \\
 & : 460 \\
 \Sigma \text{Nilai/Unsur} & : 731 \\
 \text{NRR/Unsur} & : 3,481 \\
 \text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,38
 \end{aligned}$$

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
1	2	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1/9$	$5 = 4 \times 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,481	0,38	9,57

#### 9. Unsur Penanganan Pengaduan (U8)

dengan menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, dimana angka 1 menunjukkan tidak ada, angka 2 menunjukkan ada tapi kurang maksimal, angka 3 menunjukkan berfungsi kurang maksimal dan angka 4 menunjukkan dikelola dengan baik, dan dari responden yang disurvei 0,5% memilih angka 2, 52% memilih angka 3, serta 47% memilih angka 4, serta tidak

ada yang memilih angka 1, maka Nilai Unsur SKM dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Perspsi (2)} & : \text{Nilai Persepsi (2)} \times \text{Responden (1)} \\
 & : 2 \\
 \text{Nilai Perspsi (3)} & : \text{Nilai Persepsi (3)} \times \text{Responden (110)} \\
 & : 330 \\
 \text{Nilai Perspsi (4)} & : \text{Nilai Persepsi (4)} \times \text{Responden (99)} \\
 & : 396 \\
 \Sigma \text{Nilai/Unsur} & : 728 \\
 \text{NRR/Unsur} & : 3,467 \\
 \text{NRR tertimbang/Unsur} & : 0,38
 \end{aligned}$$

<i>Nilai Persepsi</i>	<i>Nilai Interval</i>	<i>Nilai Unsur SKM</i>	<i>NRR Tertimbang/Unsur</i>	<i>Nilai Interval Konversi</i>
1	2	$3 = (\Sigma \text{Nilai/Unsur}) / \text{Responden}$	$4 = 3 \times 1/9$	$5 = 4 \times 25$
3	3,0644 – 3,5320	3,467	0,38	9,53

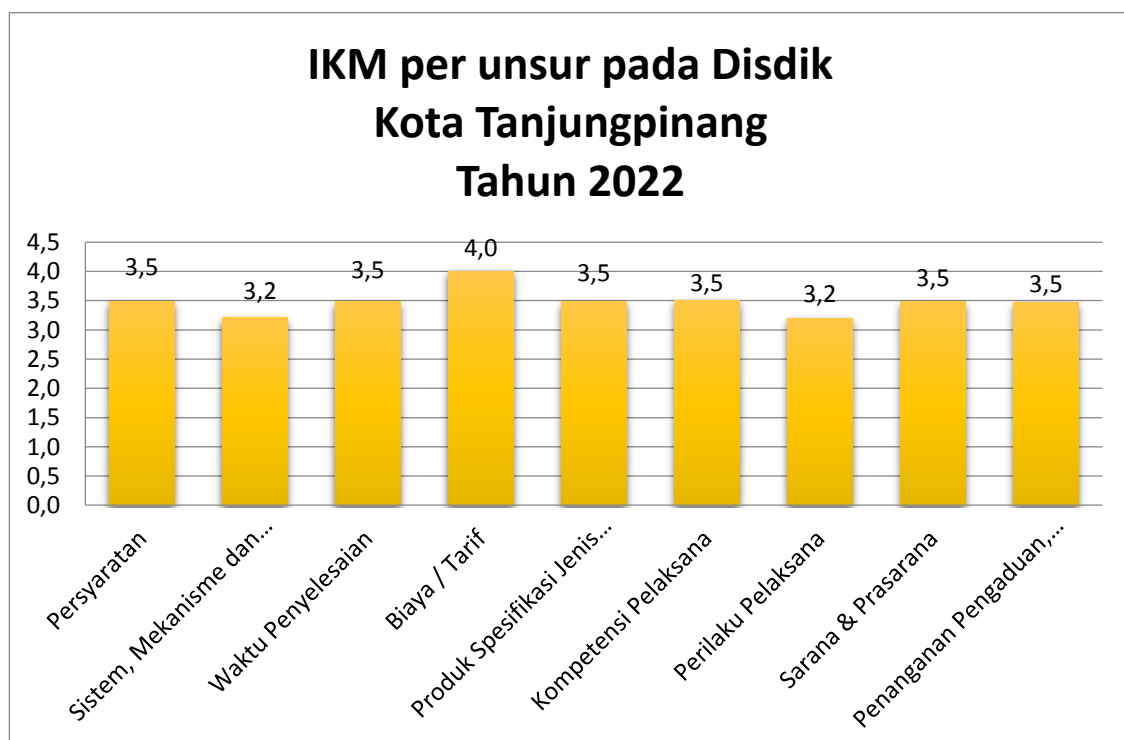
Dari ke 9 (sembilan) Unsur Layanan tersebut, berdasarkan Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan, dimana delapan unsur pelayanan memperoleh nilai baik, dan satu unsur pelayanan sangat baik sehingga Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan setelah Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di konversikan dengan perhitungan sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan Pelayanan : 3,486
2. Unsur Prosedur Pelayanan : 3,205
3. Unsur Waktu Pelayanan : 3,481
4. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan : 4,000
5. Unsur Produk Layanan : 3,476
6. Unsur Kompetensi Pelayanan : 3,495

7. <i>Unsur Perilaku Pelayanan</i>	: 3,200
8. <i>Unsur Penanganan Pengaduan</i>	: 3,481
9. <i>Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana</i>	: 3,467
<i>Total SKM</i>	: 31,290
<i>SKM setelah konversi</i>	: $(31,290 \times 1/9) \times 25$
<b>IKM</b>	<b>: 86,05 (Baik)</b>

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,5	3,2	3,5	4	3,5	3,5	3,2	3,5	3,5
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86,05 (B atau Baik)</b>								



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sistem, mekanisme dan prosedur dan perilaku pelaksana masing-masing mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2.
2. Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, persyaratan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan masing-masing mendapatkan nilai 3,5.

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 :

- Prosedur dan upaya peningkatan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang.
- Masih terdapat Peserta Didik di Satuan Pendidikan yang belum terakomodir dalam program Indonesia Pintar.

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

- Prosedur pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat, maka Dinas Pendidikan perlu melakukan terobosan salah satunya membuat Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik, khususnya pelayanan mutasi Peserta Didik masuk dan keluar Kota Tanjungpinang.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 November 2022 (Berita Acara terlampir). 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	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			<b>Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang</b>
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	<b>Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang</b>
2	<b>Perilaku Petugas</b>	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	<b>Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang</b>

## 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 Kota Tanjungpinang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022 pada Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,05. Nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2022.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur dan perilaku pelaksana.
- Sedangkan enam unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4, persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, saran dan masukan masing-masing mendapatkan nilai 3,5.

Tanjungpinang,     November 2022  
KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
KOTA TANJUNGPINANG,

Dra. Hj. ENDANG SUSILAWATI  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670720 199303 2 008



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

#### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <p>1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai</p>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>

## 2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG

NOM OR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki-laki	SLTA	PNS	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
2	Laki-laki	SLTA	TNI	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
3	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	3	2	3	3	3	
4	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	2	4	
5	Perempuan	S1	PNS	4	3	4	4	4	3	3	2	4	
6	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	3	4	2	
7	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
8	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
9	Perempuan	SLTA	TNI	3	3	4	4	4	2	3	4	4	
10	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
11	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
12	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
13	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
14	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
15	Laki-laki	S1	PNS	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
16	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
17	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
18	Perempuan	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
19	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
20	Perempuan	S1	PNS	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
21	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
22	Laki-laki	S2	PNS	4	3	4	4	4	4	3	3	4	
23	Laki-laki	SLTP	SWASTA	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
24	Laki-laki	SLTA	TNI	4	3	4	4	3	2	3	4	4	
25	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
26	Perempuan	SLTA	TNI	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
27	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
28	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
29	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
30	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
31	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
32	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
33	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
34	Perempuan	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	3	4	4	
35	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
36	Laki-laki	SLTA	TNI	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
37	Laki-laki	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
38	Laki-laki	S2	PNS	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
39	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
40	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
41	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
42	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
43	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
44	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
45	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
46	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
47	Perempuan	SLTA	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
48	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
49	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
50	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
51	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
52	Perempuan	SLTA	TNI	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
53	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
54	Perempuan	SLTP	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
55	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
56	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
57	Laki-laki	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	4	3	
58	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	2	4	4	4	
59	Perempuan	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
60	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	3	3	
61	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
62	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
63	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
64	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	2	3	3	4	
65	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
66	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
67	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
68	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
69	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
70	Perempuan	SLTA	TNI	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
71	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
72	Perempuan	S1	PNS	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
73	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	



NOMOR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
74	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
75	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
76	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
77	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
79	Laki-laki	SLTA	TNI	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
80	Laki-laki	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
81	Laki-laki	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	3	4	3	
82	Perempuan	SLTA	TNI	3	3	3	4	4	2	3	4	4	
83	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
84	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	
85	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
86	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
87	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
88	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
89	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	3	3	
90	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
91	Perempuan	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
92	Perempuan	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	3	3	4	
93	Laki-laki	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
94	Laki-laki	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
95	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
96	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
97	Perempuan	SLTA	PNS	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
98	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
99	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
100	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
101	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
102	Perempuan	SLTA	TNI	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
103	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
104	Perempuan	DIII	PNS	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
105	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
106	Laki-laki	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
107	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
108	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	2	4	3	4	
109	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	3	2	3	4	3	
110	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
111	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
112	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
113	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
114	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
115	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
116	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
117	Laki-laki	S1	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
118	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	2	3	3	4	
119	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
120	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
121	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
122	Perempuan	DIII	SWASTA	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
123	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	4	3	4	4	3	4	
124	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
125	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
126	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	Laki-laki	S1	PNS	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
128	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
129	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
130	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
131	Perempuan	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
132	Perempuan	DIII	SWASTA	3	3	4	4	4	4	3	4	3	
133	Laki-laki	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
134	Laki-laki	SLTA	PNS	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
135	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
136	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
137	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
138	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	3	4	3	3	
139	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	3	4	
140	Perempuan	SLTA	SWASTA	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
141	Laki-laki	SLTA	PNS	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
142	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
143	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
144	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
145	Laki-laki	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	2	3	4	3	
146	Perempuan	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
147	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
148	Laki-laki	DIII	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
149	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	4	4	2	3	



NOMOR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
150	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
151	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
152	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	2	4	
153	Laki-laki	SLTA	PNS	4	3	3	4	3	4	3	2	4	
154	Laki-laki	S1	SWASTA	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
155	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	3	4	4	2	4	
156	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
157	Laki-laki	SLTA	PNS	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
158	Laki-laki	SLTP	WIRUSAHA	4	3	3	4	3	3	3	2	3	
159	Perempuan	SLTA	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
160	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	3	4	4	4	4	3	3	4	3	
161	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	2	3	
162	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
163	Laki-laki	SLTA	PNS	4	3	4	4	4	2	4	4	3	
164	Perempuan	DIII	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
165	Laki-laki	S1	SWASTA	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
166	Laki-laki	SLTA	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
167	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
168	Laki-laki	SLTP	SWASTA	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
169	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
170	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
171	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
172	Perempuan	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
173	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
174	Laki-laki	SLTP	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
175	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
176	Laki-laki	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
177	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	4	4	4	4	3	2	4	
178	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
179	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
180	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	4	4	4	3	4	3	2	3	
181	Laki-laki	SLTA	PNS	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
182	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
183	Laki-laki	S2	PNS	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
184	Perempuan	S1	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
185	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
186	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
187	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
188	Perempuan	SLTA	WIRUSAHA	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
189	Laki-laki	S2	PNS	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
190	Perempuan	SLTA	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
191	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
192	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	4	4	4	3	3	3	2	3	
193	Perempuan	S1	SWASTA	4	4	4	4	4	2	3	4	3	
194	Laki-laki	DIII	SWASTA	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
195	Perempuan	SLTA	PNS	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
196	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
197	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
198	Laki-laki	SLTP	LAINNYA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
199	Perempuan	DIII	SWASTA	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
200	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
201	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
202	Laki-laki	SLTA	SWASTA	3	3	3	4	3	2	3	4	4	
203	Perempuan	SLTP	SWASTA	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
204	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
205	Laki-laki	DIII	SWASTA	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
206	Perempuan	SLTA	LAINNYA	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
207	Laki-laki	SLTP	SWASTA	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
208	Laki-laki	SLTA	WIRUSAHA	4	4	3	4	3	2	3	4	4	
209	Perempuan	SLTA	LAINNYA	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
210	Laki-laki	SLTA	SWASTA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH				732	673	731	840	730	734	672	731	728	
Nilai													
Nilai Rata-Rata				3,5	3,2	3,5	4,0	3,5	3,5	3,2	3,5	3,5	
Nilai Rata-Rata Tertimbang				0,38	0,35	0,38	0,44	0,38	0,38	0,35	0,38	0,38	
SKM Pelayanan Dinas Pendidikan				86,05									

#### NRR Per Unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	87,14	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	80,12	B
U3	Waktu Penyelesaian	87,02	B
U4	Biaya / Tarif	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	86,90	B
U6	Kompetensi Pelaksana	87,38	B
U7	Perilaku Pelaksana	80,00	B
U8	Sarana & Prasarana	87,02	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	86,67	B

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

### 3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM







#### 4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM



### PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG DINAS PENDIDIKAN

Jl. Soekarno Hatta No. 1 Tanjungpinang, Web : [disdik.tanjungpinangkota.go.id](http://disdik.tanjungpinangkota.go.id)  
Email : [disdik@tanjungpinangkota.go.id](mailto:disdik@tanjungpinangkota.go.id)  
Tanjungpinang – Kepulauan Riau - Kode Pos 29113

#### BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP) SEKTOR PELAYANAN PENDIDIKAN KOTA TANJUNGPINANG

Pada hari ini, 14 November 2022, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Administrasi Pendidikan oleh Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Jangka waktu Penyelesaian
1.	Bagaimana prosedur dan upaya peningkatan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Tanjungpinang	Kelengkapan dokumen, peningkatan sarana dan prasarana yang ada	Disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan yang ada
2.	Masih terdapat Peserta Didik di Satuan Pendidikan yang belum terakomodir dalam Program Indonesia Pintar	Dilakukan identifikasi/monitoring di Satuan Pendidikan	Setiap bulan di lakukan monitoring

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan, rekomendasi, jangka waktu dan komitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan *stakeholder* yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian Berita Acara ini dibuat sebagai mestinya.

Tanjungpinang, 14 November 2022

No	Nama	No. Hp	Jenis Kelamin	Perwakilan	TandaTangan
1	Dra. Hj. Endang Susilawati		Wanita	Disdik	
2	Saparillis, S.Ag., M.Si		Pria	Disdik	
3	Dra. Ellysa Purnamawaty, M.Pd., M.Ed		Wanita	Disdik	
4	Dra. Elysa Hafrida		Wanita	Disdik	
5	Salbiah, S.Pd		Wanita	Disdik	
6	Nela Tri Hasrina, S.TP., MM		Wanita	Disdik	
7	Siyardi Fatmo, S.IP		Pria	Disdik	
8	Drs. Zamzami A Karim, MA		Pria	Dewan Pendidikan	
9	Syhabaidin		Pria	Tokoh Masyarakat	
10	Dedi		Pria	Media Kepri	
11	Dahari			CV. Sinar Mandiri	

Pimpinan Instansi  
  
**Dra. Hj. ENDANG SUSILAWATI**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19670720 199303 2 008

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,  
  
**SAPARILLIS, S.Ag., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19720513 200604 1 024