



**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN
OLAHRAGA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2022**

**DISUSUN OLEH:
TIM SKM
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KABUPATEN BANTUL**

**PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
ALAMAT: KOMPLEK II KANTOR PEMDA BANTUL
MANDING TRIRENGGO BANTUL TELP. 367171**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul Tahun 2022.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul, selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan survey Survei kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2022.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kekurangan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami berharap hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Bantul, 3 Januari 2023

Tim SKM Dinas Dikpora

DAFTAR ISI

Judul.....	1
Kata Pengantar.....	2
Daftar Isi.....	3
Daftar Tabel.....	4
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	5
B. Maksud dan Tujuan.....	5
C. Dasar Hukum.....	6
D. Sasaran.....	7
E. Ruang Lingkup.....	7
F. Manfaat.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Profil Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga.....	8
B. Pengertian Umum.....	8
C. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
D. Tahap Kegiatan Suvei.....	9
1. Persiapan.....	9
2. Pengumpulan Data.....	11
3. Pengolahan Data dan Analisis Data.....	11
4. Penyusunan Laporan.....	11
BAB III HASIL PENGUKURAN	
Hasil Pengukuran.....	12
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN	
A. Kesimpulan.....	14
B. Tindak Lanjut Perbaikan.....	14
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategori Mutu Layanan.....	12
Tabel 2. Nilai Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kebutuhannya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan yaitu masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran pelayanan publik adalah dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Adapun alat yang digunakan untuk mengukur paradigma pelayanan publik adalah dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul, pada tahun 2022 menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul tahun 2022 secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul Tahun 2022 sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Dasar Hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 65 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bantul.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan survey Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah orang tua/wali siswa, siswa, guru, masyarakat yang berkaitan langsung dengan kinerja Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul.

E. Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada mutu pelayanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022 dengan mengisi link kuesioner 2138 (dua ribu seratus tiga puluh delapan) kepada responden yang menjadi pelanggan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan 30 Desember 2022.

F. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022.
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022.

BAB II

GAMBARAN UMUM

A. Profil Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul

Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul terletak di Jalan ringroad manding Komplek Pemda II, Dusun Manding Desa Trirenggo Kecamatan Bantul Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan struktur organisasi Jumlah Kepala Dinas =1, Sekretaris Dinas=1, Bidang = 5 , Subag=3, jumlah pegawai eselon II= 1, eselon III= 6 , Eselon IV= 18 Staf =74 orang. Berdasarkan struktur organisasi, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Bantul berada dibawah pembinaan Pemerintah Kabupaten Bantul.

B. Pengertian Umum

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 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 kebutuhannya. Survey SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

C. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

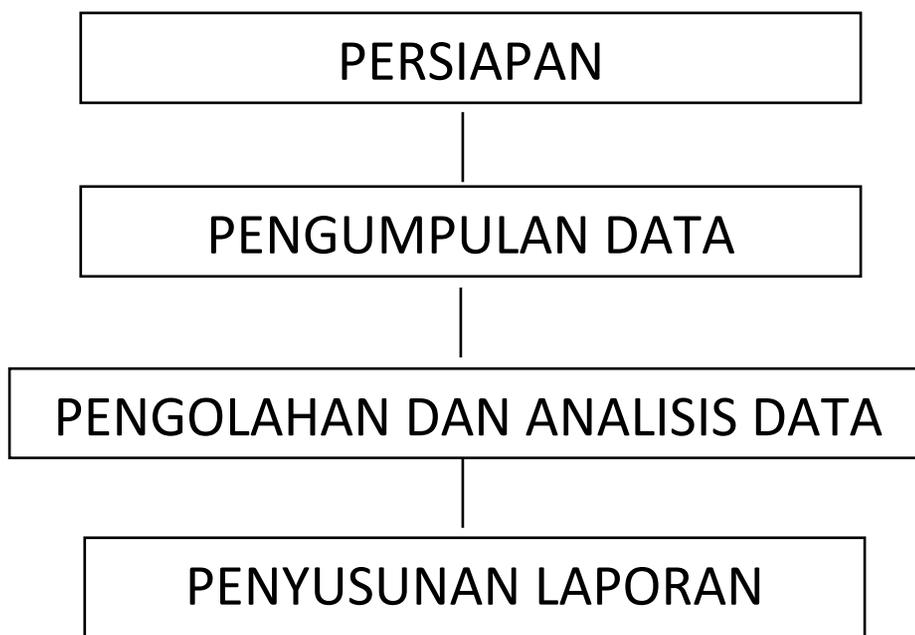
Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
11. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

D. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei yang dilakukan sebagai berikut :



1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Persiapan Data

1) Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat dalam penerimaan layanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah
(apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Jawaban Pertanyaan Kuesioner

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Kriteria penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut :

- | | | | |
|---|----------------------------------|---|--|
| 1 | Diberi nilai persepsi 1 (Tidak) | : | Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan keamanan dan kenyamanan dirasa tidak nyaman, tidak mudah, dan tidak sesuai. |
| 2 | Diberi nilai persepsi 2 (Kurang) | : | Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan keamanan dan kenyamanan dirasa masih kurang efektif. |
| 3 | Diberi nilai persepsi 3 (Sesuai) | : | Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan keamanan dan kenyamanan dirasa mudah, cepat, mampu dan sesuai. |
| 4 | Diberi nilai persepsi 4 | : | Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan keamanan dan kenyamanan dirasa sangat |

(Sangat) sesuai, sangat cepat, sangat mudah, dan sangat mampu.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk pemohon Survei Kepuasan Masyarakat adalah semua pengguna pelayanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022 baik siswa, guru, wali/orang tua siswa, dan masyarakat lainnya. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang dan atau suatu instansi atau organisasi pemerintah atau swasta yang sedang atau pernah (paling lama enam bulan terakhir) mendapat pelayanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara acak (simple random sampling) dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pada lokasi penelitian yaitu Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survei kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah **2138 (dua ribu seratus tiga puluh delapan)** responden. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan 30 Desember 2022. Pengambilan data dilakukan secara acak diberbagai bidang pelayanan di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survei yang telah dihitung dan dianalisa selanjutnya disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III HASIL PENGUKURAN

Selama pengambilan data di Tahun 2022 yang dilakukan dari tanggal 1 Januari 2022 sampai dengan 30 Desember 2022, Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah **2138 responden**. Responden yang mengisi kuesioner dilakukan secara acak (random). Pengukuran SKM untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut kemudian dibandingkan dengan kategori mutu pelayanan. Adapun kategorisasi mutu pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 1
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
62,51 – 81,25	B	BAIK
81,26 - 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Jumlah responden : **2138 responden**
- b. Nilai interval konversi IKM : **83,11**
- c. Kategorisasi mutu pelayanan : **B**
- d. Kinerja unit pelayanan : **BAIK**

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai interval konversi SKM masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2
 Nilai Rata-Rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.2
U2	Prosedur	3.22
U3	Waktu pelayanan	3.11
U4	Biaya/tarif	3.62
U5	Produk layanan	3.23
U6	Kompetensi pelaksana	3.24
U7	Perilaku pelaksana	3.42
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.15
U9	Sarana dan prasarana	3.74

Dari pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul, dapat diketahui bahwa Kepastian biaya pelayanan memperoleh penilaian tertinggi yaitu **3,74** dan unsur sarana dan prasarana yang paling rendah adalah unsur Kepastian Waktu pelayanan dengan rata-rata nilai pengukuran **3,11**.

BAB IV

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN

A. Kesimpulan

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul Tahun 2022 diperoleh nilai interval konversi **SKM 83,11** dengan kategori **B (BAIK)**.

B. Tindak Lanjut Perbaikan

Menindaklanjuti hasil penilaian pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul pada Tahun 2022, maka petugas pelayanan akan berusaha untuk dapat meningkatkan dan memperbaiki mutu serta kinerja pelayanan publik selanjutnya.