



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN, DAN OLAHRAGA
KABUPATEN BANTUL

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasat Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	9
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data Konsumen.....	14
3. Publikasi Hasil IKM Dinas Dikpora Kab. Bantul.....	15
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	16

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, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, 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, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul.

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, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online 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. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul 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 melalui aplikasi website dan menyebar link. Selain itu juga secara manual, kemudian diinput ke aplikasi oleh petugas. Pengisian tidak ada campur tangan oleh tim, sehingga hasilnya obyektif.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun, mulai bulan Januari sampai Desember 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama sepuluh bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari-Desember 2025	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 1.082 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 351-354 orang.

TEBEL KREJCIE AND MORGAN

Tabel jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi

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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 1.082 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1.	Jenis Kelamin	Laki – Laki	322	29,76%
		Perempuan	760	70,24%
2.	Pendidikan	SD	30	2,77%
		SMP	33	3,05%
		SMA	53	4,9%
		D3	5	0,46%
		S-1	779	72%
		S-2	181	16,73%
		S-3	1	0,09%
3.	Pekerjaan	PNS	347	32,07%
		TNI	2	0,18%
		POLRI	1	0,09%
		Wiraswasta	2	0,18%
		Buruh Harian Lepas	2	0,18%
		Pelajar/Mahasiswa	4	0,37%
		Guru	671	62,01%
		Pensiunan	3	0,28%
		Lainnya	24	2,22%
		Karyawan Swasta	26	2,4%
4.	Jenis Layanan	Pelayanan Legalisasi Ijazah/STTB, SKHUN/SHASPD, dan Sertifikat Prestasi Olahraga	133	18,36%
		Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan SKHUN	79	10,94%

	Layanan Perizinan Pendirian Satuan Pendidikan SD/SMP	44	6,15%
	Layanan Perizinan Pendirian Satuan Pendidikan PAUD PNF	50	6,87%
	Layanan Konsultasi	330	45,30%
	Layanan Rekomendasi Mutasi Siswa	90	12,38%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

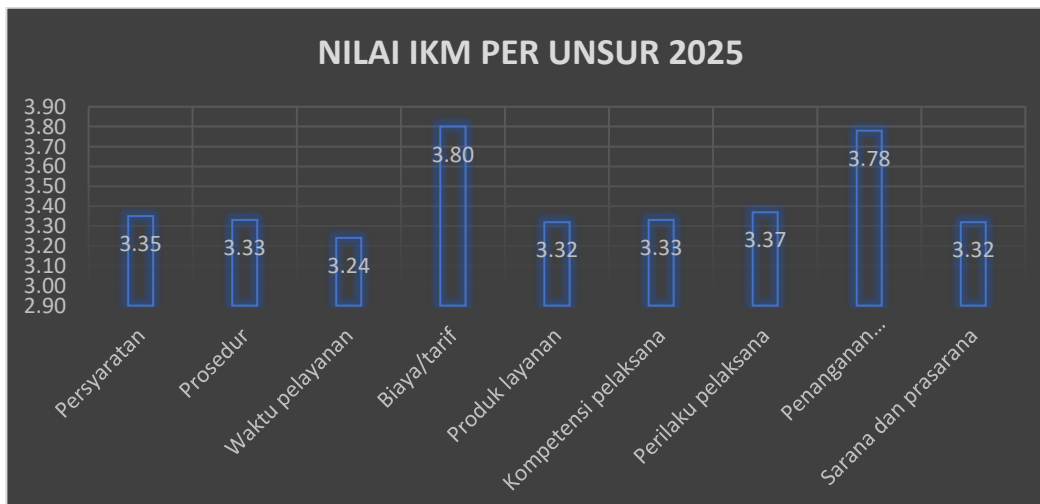
Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Perangkat Daerah	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	Grade
Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga	3,35	3,33	3,24	3,80	3,32	3,33	3,37	3,78	3,32	85,67	B (Baik)
1 Pelayanan Perizinan Pendirian Satuan Pendidikan PAUD PNF	3,40	3,40	3,30	3,62	3,30	3,40	3,43	3,85	3,38	86,33	B (Baik)
2 Layanan Perizinan Pendirian Satuan Pendidikan SD/SMP	3,52	3,45	3,48	3,72	3,52	3,46	3,51	3,90	3,44	88,89	A (Sangat Baik)
3 Izin Pendidikan dan Operasional PAUD, Kursus/LPK/Non Formal	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	77,78	B (Baik)
4 Layanan Rekomendasi Mutasi Siswa	3,45	3,41	3,34	3,72	3,45	3,40	3,41	3,87	3,43	87,44	B (Baik)
5 Layanan Konsultasi	3,34	3,31	3,21	3,80	3,31	3,33	3,36	3,77	3,31	85,39	B (Baik)
6 Pelayanan Legalisasi Ijazah/STTB, SKHUN/SHASPD dan Sertifikat Prestasi Olahraga	3,26	3,27	3,18	3,86	3,23	3,26	3,32	3,75	3,24	84,36	B (Baik)
7 Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah dan SKHUN	3,35	3,31	3,23	3,86	3,30	3,29	3,33	3,72	3,29	85,22	B (Baik)
8 Pelayanan Pengesahan Fotokopi atas Ijazah atau Surat Keterangan Pengganti Ijazah	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00	A (Sangat Baik)

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

IKM per Unsur pada Dinas Dikpora Kab. Bantul Tahun 2025



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,24. Selanjutnya produk layanan dan sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 3,32
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,80 dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 dan 3,37.

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 :

- “Pelayanan kadang lama dan harus bolak balik”.
- “Kursi tunggu ditambah, karena saat banyak tamu kadang harus berdiri karena tidak kebagian tempat duduk”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum, ramah, dan respon yang cepat”.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan kadang masih dirasakan lambat oleh sebagian masyarakat. Terutama untuk tanda tangan pejabat yang kadnag tidak berada di kantor ada tugas lain.
- Kondisi ruangan yang tidak terlalu besar dan harus dimanfaatkan semaksimal mungkin, kurang memungkinkan jika diberikan tambahan kursi tunggu di area pelayanan masyarakat.
- 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 diskusi bersama dan penyusunan Rencana Aksi Perbaikan. 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	Jangka Waktu Pelayanan	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Subbag Umum dan kepegawaian
		Pengaktifan petugas piket	v	v	v	√	
2	Sarana dan prasarana	Evaluasi sarana dan prasarana	√	√			Subbag Umum dan kepegawaian
		Prdouk pelayanan		√			
3	Persyaratan	Evaluasi Standar pelayanan	√				Sekretaris Dinas

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, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul.

BAB V KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Bantul, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,67. Walaupun nilai SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul menunjukkan penurunan dari Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu penyelesaian layanan, sarana prasarana, produk layanan dan persyaratan Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,80 dari unsur tarif/biaya, dan sarana pengaduan serta kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,78 dan 3,37.

Bantul, 09 Januari 2025

Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan
Olahraga



Nugroho Eko Setyanto, S.Sos., MM.

NIP. 197112301991011001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS DIKPORA KAB. BANTUL

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		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 : □□ 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

2. Hasil Olah Data SKM

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Nomor Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
6	2	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
8	3	3	3	3	4	3	3	4	3	
9	1	1	1	2	3	2	2	4	1	
1079	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
1080	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
1081	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1082	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
JML	3629	3602	3507	4112	3589	3602	3641	4091	3590	
NRR /Unsur	3,35	3,33	3,24	3,80	3,32	3,33	3,37	3,78	3,32	
NRR Trtmbng /Unsur	0,372	0,37	0,36	0,422	0,369	0,37	0,374	0,42	0,369	3,427
X IKM Unit pelayanan										85,667

No	Unsur	Nilai
U1	Persyaratan	3,35
U2	Prosedur	3,33
U3	Waktu pelayanan	3,24
U4	Biaya/tarif	3,80
U5	Produk layanan	3,32
U6	Kompetensi pelaksana	3,33
U7	Perilaku pelaksana	3,37
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,78
U9	Sarana dan prasarana	3,32
	Nilai IKM	85,67
	Mutu Pelayanan	B (Baik)

3. Publikasi Hasil IKM Dinas Dikpora Kab. Bantul

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN, DAN OLAHRAGA KABUPATEN BANTUL TAHUN 2025	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PELAYANAN, INFORMASI, DAN PENDADUAN
<h1>85.67</h1>	RESPONDEN
	JUMLAH : 1082 orang
	JENIS KELAMN : L = 322 / P = 760
	PENDIDIKAN : SD = 30
	SMP = 33
	SMA = 53
	D3 = 5
	S1 = 779
	S2 = 181
	S3 = 1
	PERIODE SURVEY = JANUARI 2025 s.d. DESEMBER 2025
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

Bantul, 09 Januari 2025
Kepala Dinas Pendidikan,
Kepemudaan dan Olahraga



Nugroho Eko Setyanto, S.Sos., MM.
NIP. 197112301991011001



LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL PENILAIAN

SKM

TAHUN 2024

DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN, DAN OLAHRAGA

KABUPATEN BANTUL

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Bantul menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2024

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,29
2	Prosedur	3,4
3	Waktu Penyelesaian	3,15
4	Biaya/Tarif	3,88
5	Produk Layanan	3,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,32
7	Perilaku Pelaksana	3,35
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,81
9	Sarana dan Prasarana	3,2
10	Transparansi	3,23
11	Integritas	3,32

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 I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait jangka waktu pelayanan (tiap jenis/produk layanan di Dikpora)	√				
		Menempel Informasi yang berisikan jangka waktu layanan pada tiap produk layanan di Dikpora	√				
2	Sarana dan Prasarana	Rutin melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana di kantor/ memastikan kondisi layak pakai dan terpelihara dengan baik	√	√	√	√	
		Evaluasi Sarana dan Prasarana				√	
3	Transaparasi	Melaksanakan Rapat Koordinasi dan Evaluasi				√	

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
Waktu Penyelesaian	Mensosialisasikan kepada masyarakat terkait jangka waktu pelayanan	Sudah	Tim Media sudah membuat konten yang berisi informasi jangka waktu pelayanan yang diunggah di media sosial dan ditempel dalam ruang pelayanan.	https://drive.google.com/file/d/1kfl5G195ZbELymyZ0JelrYuogXVI87L/view	Masyarakat terkadang kurang memperhatikan informasi yang disampaikan kepada masyarakat terkait jangka waktu pelayanan.
	Menempel Informasi yang berisikan jangka waktu layanan pada tiap produk layanan di Dikpora	Sudah	Informasi yang berisikan informasi jangka waktu pelayanan yang diunggah di media sosial dan ditempel dalam ruang pelayanan.	https://drive.google.com/drive/folders/1sRZ9-Ni_KgOj2ozpqow7Pzmgw1onj4wj?usp=sharing	
Sarana dan Prasarana	Rutin melakukan pengecekan terhadap sarana dan prasarana di kantor/memastikan kondisi layak pakai dan terpelihara dengan baik	Sudah	Teknisi Sarana Prasarana sudah melakukan monitoring aset pelayanan secara rutin baik yang berada di kantor	https://drive.google.com/drive/folders/1H8LHY7ZPYFmHkg_pi7VeL7YleS_04F2?usp=sharing	

Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	Evaluasi Sarana dan Prasarana	Sudah	Sudah dilakukan koordinasi antara Kasubbag Umpeg, Kasubbag Keuangan dan Aset dengan Perencana terkait perencanaan, pengadaan, pemeliharaan, dan penghapusan sarana prasarana.		
Transparansi	Melaksanakan Rapat Koordinasi dan Evaluasi	Sudah	Melakukan Rapat Koordinasi dan Evaluasi terkait Transparansi Informasi yang mendapat Penilaian Kurang		Perlu dilakukan penjabaran informasi apa saja yang bisa dibagikan ke publik dan mana yang bersifat rahasia

Kepala, 



INGROHO EKO SETYANTO, S.Sos., M.M.
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19711230199101001