

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH
SEMESTER I TAHUN 2025

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
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.....	6
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).....	7
BAB IV.....	9
ANALISIS HASIL SKM.....	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13

1.	Kuesioner.....	13
2.	Hasil Pengolahan Data.....	13

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 Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

Maksud 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.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Semester I Tahun 2025 dilakukan secara mandiri dan daring bagi seluruh jenis layanan, layanan Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I, adalah sebagai berikut:

1. Layanan Pengurusan Ijazah;
2. Layanan Ijin Observasi / Penelitian;
3. Layanan Pengusulan Mutasi Guru; dan
4. Layanan Permohonan Ijin Belajar.

kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/988>.
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM.
4. Membuat laporan Hasil SKM Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Provinsi Jawa Tengah.
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Provinsi Jawa Tengah 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 pelayanan** : 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, keterampilan 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

Penyebaran kuesioner dilaksanakan beberapa saat setelah responden selesai mendapatkan layanan dengan menyampaikan link kuesioner melalui aplikasi percakapan Whatsapp dan

scan *QR code* yang disediakan di ruang layanan. Kemudian, responden mengisi kuesioner dengan perangkat telepon pribadi masing-masing dan secara otomatis masuk rekapitulasi hasil SKM setelah klik tombol simpan. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan Ungaran Kabupaten Semarang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM SMA Negeri 2 Ungaran Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner
- b. Laporan sub UPP kepada UPP
- c. Laporan UPP kepada OPD
- d. Laporan OPD kepada Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 1000 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 358 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 5.015 responden, dengan rincian sebagai berikut :

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	861	17.17
2	SLTP	848	16.91
3	SLTA	2,923	58.29
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	63	1.26
5	Sarjana (S-1)	287	5.72
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	33	0.66
TOTAL		5,015	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	386	7.70
2	Pensiunan	15	0.30
3	Pegawai Swasta	362	7.22
4	Wiraswasta	280	5.58
5	Buruh (Tani/Bangunan)	144	2.87
6	Pelajar/Mahasiswa	2,902	57.87
7	Tidak Bekerja	497	9.91
8	Lainya	382	7.62
9	Petani	47	0.94
TOTAL		5,015	100.00

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	2,309	46.04
2	Perempuan	2,706	53.96
TOTAL		5,015	100.00

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	12 Tahun	2	0.04
2	13 Tahun	2	0.04
3	14 Tahun	66	1.32
4	15 Tahun	614	12.24
5	16 Tahun	405	8.08
6	17 Tahun	790	15.75
7	18 Tahun	1,401	27.94
8	19 Tahun	362	7.22
9	20 Tahun	154	3.07
10	21 Tahun	123	2.45
11	22 Tahun	114	2.27
12	23 Tahun	45	0.90
13	24 Tahun	42	0.84
14	25 Tahun	20	0.40
15	26 Tahun	9	0.18
16	27 Tahun	14	0.28
17	28 Tahun	11	0.22
18	29 Tahun	5	0.10
19	30 Tahun	10	0.20

20	31 Tahun	4	0.08
21	32 Tahun	11	0.22
22	33 Tahun	7	0.14
23	34 Tahun	18	0.36
24	35 Tahun	27	0.54
25	36 Tahun	33	0.66
26	37 Tahun	32	0.64
27	38 Tahun	22	0.44
28	39 Tahun	39	0.78
29	40 Tahun	55	1.10
30	41 Tahun	65	1.30
31	42 Tahun	54	1.08
32	43 Tahun	38	0.76
33	44 Tahun	35	0.70
34	45 Tahun	69	1.38
35	46 Tahun	30	0.60
36	47 Tahun	24	0.48
37	48 Tahun	32	0.64
38	49 Tahun	25	0.50
39	50 Tahun	38	0.76
40	51 Tahun	18	0.36
41	52 Tahun	16	0.32
42	53 Tahun	21	0.42
43	54 Tahun	16	0.32
44	55 Tahun	16	0.32
45	56 Tahun	25	0.50
46	57 Tahun	13	0.26
47	58 Tahun	6	0.12
48	59 Tahun	4	0.08

49	60 Tahun	9	0.18
50	61 Tahun	7	0.14
51	62 Tahun	2	0.04
52	63 Tahun	1	0.02
53	64 Tahun	1	0.02
54	174 Tahun	1	0.02
55	501 Tahun	1	0.02
56	1969 Tahun	1	0.02
57	1978 Tahun	1	0.02
58	1989 Tahun	1	0.02
59	2006 Tahun	3	0.06
60	2007 Tahun	4	0.08
61	2025 Tahun	1	0.02
TOTAL		5,015	100.00

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut :

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.39	84.75	B	Baik
2	Prosedur	3.4	85	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.37	84.25	B	Baik
4	Biaya	3.54	88.5	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.42	85.5	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	86.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.52	88	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.45	86.25	B	Baik

9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3.46	86.5	B	Baik
JUMLAH		31	775		
NILAI IKM		3.44	86	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 5015					

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 84.25 Selanjutnya unsur persyaratan dengan nilai 84.75 adalah nilai terendah kedua dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai 85.5 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 88.5 kedua adalah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 88 dan yang ketiga adalah unsur Kompetensi Pelaksana dengan nilai 86.25.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan ijazah
 - a. Sudah sangat baik, tapi apabila bisa ditingkatkan akan lebih baik lagi.
 - b. Pelayanan sdh baik
 - c. sudah baik dan perlu ada peningkatan
2. Layanan Ijin observasi/penelitian
 - a. Sudah bagus dan baik dalam memberikan arahan dan pelayanan
 - b. Kualitas pelayanan perlu di tingkatkan
 - c. Mohon setiap permintaan kebutuhan dapat dilayani dengan cepat
3. Pelayanan Pengusulan Mutasi Guru
 - a. Kualitas pelayanan baik, perlu di tingkatkan

4. Pelayanan Permohonan Ijin Belajar

- a. Mohon setiap permintaan layanan sakiap difasilitasi dengan cepat
- b. kecepatan waktu dalam mengurus dokumen / mendapatkan informasi merupakan elemen yang penting, terimakasih

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur persyaratan, Waktu pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	OPD	Metode SKM	Unsur Prioritas perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
1	Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I	Kuisisioner	persyaratan	Transparansi dan kejelasan persyaratan pada setiap jenis pelayanan yang ada di Cabdin I	
			Waktu pelayanan	Mengadakan pelatihan dan pengembangan peningkatan kompetensi kualitas pemberian layanan	

				• Mempublikasikan standar pelayanan secara online maupun offline • Pembinaan serta Monitoring Kinerja Petugas Pelayanan. • Review mengenai waktu pelayanan melalui kanal	
			Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	• Publikasi standar pelayanan terkait produk spesifikasi jenis pelayanan • Penyesuaian produk spesifikasi sesuai jenis layanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan • Melakukan review spesifikasi produk jenis layanan yang diterima pada kanal review yang disediakan Cabdin I (online dan offline)	

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 pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I dapat dilihat melalui grafik berikut :

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

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Provinsi Jawa Tengah secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM **86**.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, Waktu Pelayanan dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana.

Ungaran, 3 Juli 2025
Plt. Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I
Kepala Bidang Pembinaan SMA



Kustrisaptono, S.Si., M.Pd
NIP. 196712092000121004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 4 kuesioner Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- a. Layanan Ijazah
- b. Layanan Perizinan Observasi / Penelitian
- c. Layanan Pengusulan Mutasi Guru
- d. Layanan Permohonan Ijin Belajar

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN PERANGKAT DAERAH	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/ sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Perangkat Daerah ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
BIRO ORGANISASI, SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN FASILITASI KELEMBAGAAN KABUPATEN/KOTA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persyaratan untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kecepatan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap biaya untuk mendapatkan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kualitas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kompetensi petugas dalam memberikan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap perilaku petugas Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap tindak lanjut petugas dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelaksanaan Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selaku Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap kelengkapan sarana dan prasarana dalam Pelayanan Fasilitas Kelembagaan Kabupaten/Kota ?	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

PELAYANAN IJAZAH			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survei	=		■ =
2. Nama	=		
3. Email	=		
4. No. Telp/HP	=		
5. Nomor	=	Tahun	
6. Jenis Kelamin	=	1. Laki-laki 2. Perempuan	
7. Alamat	=		
	Kecamatan	=	
	Kabupaten/Kota	=	
	Provinsi	=	
8. Pendidikan Terakhir	=	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Purna Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan	=	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bengawan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Pelani	
10. Jenis Pelayanan	=	1. Layanan Ijazah	
<i>* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai</i>			
Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan			
No	Pelayanan	Kisoreja	Tingkat Kepuasan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ijazah dengan jenis pelayanan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ijazah?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan staf dalam memberikan pelayanan ijazah?	1. Tidak Cepak 2. Kurang Cepak 3. Cepak 4. Sangat Cepak	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan staf dalam pelayanan ijazah?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan produk pelayanan ijazah antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan ijazah?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas terkait keamanan, ketertarikan dan keramahan dalam pelayanan ijazah?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan keluhan/praguna layanan ijazah?	1. Tidak Dilengkapi dan Tidak Dilindakhaji 2. Kurang Dilengkapi dan Kurang Dilindakhaji 3. Dilengkapi dan Dilindakhaji 4. Selalu Dilengkapi dan Dilindakhaji	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan ijazah?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
-	Apakah terdapat keluhan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masaheh / Saran/salah perbaikan pelayanan (jika terdapat keluhan atau saran, isikan saran/masalah...)			

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

PELAYANAN PENGUSULAN MUTASI GURU			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal	:		M :
2. Nama	:		
3. Email	:		
4. No. Telp/HP	:		
5. Umur (*)	:	Tahun	
6. Jenis Kelamin	:	1. Laki-laki 2. Perempuan	
7. Alamat	:		
	:	Kecamatan	
	:	Kabupaten/Kota	
	:	Provinsi	
8. Pendidikan Terakhir (*)	:	1. SD/Seodajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Paralel Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan	:	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tanah/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan: _____ 9. Petani	
10. Jenis	:	1. Pelayanan Pengurusan Mutasi Guru	

***Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai**

No	Pertanyaan	Kinerja (*)		Tingkat Kepentingan	
		1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kerusakan prasarana pelayanan mutasi guru dengan jenis pelayananannya?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan mutasi guru?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mutasi guru?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan mutasi guru?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kerusakan produk pelayanan mutasi guru antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan mutasi guru?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas terkait keramahan, ketelitian dan keramahan dalam pelayanan mutasi guru?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan mutasi guru?	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan mutasi guru?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting		
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ??	1. Tidak Ada	2. Ada		

Marukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, irikan saran/marukan.) ()**

--	--	--	--

Disusun dan diperiksa oleh: *(nama)* tanggal: *(tanggal)*

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

PELAYANAN PERMOHONAN IJIN BELAJAR			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survei :			■ :
2. Nama :			
3. Email :			
4. No. Telp/FBP :			
5. Nomor "J" :		Tahun	
6. Jenis Kelamin "J" :	1. Laki-laki	2. Perempuan	
7. Alamat :			
	Kecamatan :		
	Kabupaten/Kota :		
	Provinsi :		
8. Pendidikan Terakhir "J" :	1. SD/Setara		
	2. SLTP		
	3. SLTA		
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)		
	5. Sarjana (S-1)		
	6. Purna Sarjana (S-2, S-3)		
9. Pekerjaan :	1. PNS / TNI / Polri		
	2. Pensiunan		
	3. Pegawai Swasta		
	4. Wiraswasta		
	5. Durah (Tanu/Bangunan)		
	6. Pelajar/Mahasiswa		
	7. Tidak Bekerja		
	8. Lainnya, Sebutkan : _____		
	9. Pelani		
10. Jenis Pelayanan :	1. Pelayanan Permohonan Ijin Belajar		

** Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai*

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan			
No	Pelayanan	Kinerjanya "J"	Tingkat Kepuasan "J"
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan permohonan pelayanan ijin belajar dengan jenis pelayanan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ijin belajar?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepatuhan waktu dalam memberikan pelayanan ijin belajar?	1. Tidak Cepat 2. Kurang Cepat 3. Cepat 4. Sangat Cepat	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan ijin belajar?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Sangat Murah	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan produk pelayanan ijin belajar online yang tersedia dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan pelaku dalam melaksanakan pelayanan ijin belajar?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pelaku terkait keamanan, ketertarikan dan keramahan dalam pelayanan ijin belajar?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan keluhan/pengaduan/pengawasan ijin belajar?	1. Tidak Dilengkapi dan Tidak Dilindaklanjuti 2. Kurang Dilengkapi dan Kurang Dilindaklanjuti 3. Dilengkapi dan Dilindaklanjuti 4. Selalu Dilengkapi dan Dilindaklanjuti	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan ijin belajar?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
10	Apakah terdapat hambatan biaya diluar biaya yang ditetapkan?	1. Tidak Ada	2. Ada

Masukkan / Selesaikan hasil analisis pelayanan (jika Terdapat hambatan maka harus ditulis secara mendalam)

--	--	--	--

*Ditandatangani dan beresideksi dengan stempel.

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

PELAYANAN IJIN PENELITIAN			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survei :			II :
2. Nama :			
3. Email :			
4. No. Telp/HP :			
5. Mmr "I" :	Tukun		
6. Jenis Kelamin :	1. Laki-laki 2. Perempuan		
7. Alamat :			
	Kecamatan :		
	Kabupaten/Kota :		
	Provinsi :		
8. Pendidikan Terakhir "I" :	1. SD/Sebelumnya 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma [D-1, D-2, D-3] 5. Sarjana [S-1] 6. Purna Sarjana [S-2, S-3]		
9. Pekerjaan :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh [Tani/Bangunan] 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Lainnya		
10. Jenis :	1. Ijin skripsi/penelitian		

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Petunjuk Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan			
No	Pertanyaan	Kinerjanya "I"	Tingkat Kepuasan "I"
1	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kemampuan pelayanan ijin penelitian dengan jenis pelayanan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
2	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kemudahan prosedur pelayanan ijin penelitian?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
3	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kepatuhan waktu dalam memberikan pelayanan ijin penelitian?	1. Tidak Cepet 2. Kurang Cepet 3. Cepet 4. Sangat Cepet	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
4	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kejelasan biaya/larif dalam pelayanan ijin penelitian?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
5	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kemampuan produk pelayanan ijin penelitian selama yang berlangsung dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
6	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan ijin penelitian?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
7	Daftar/pada pendahuluan standar tentang perilaku petugas terkait keamanan, ketertarikan dan keramahan dalam pelayanan ijin penelitian?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
8	Daftar/pada pendahuluan standar tentang penanganan keluhan/pengaduan layanan ijin penelitian?	1. Tidak Dilengkapi dan Tidak Dilindaklanjuti 2. Kurang Dilengkapi dan Kurang Dilindaklanjuti 3. Dilengkapi dan Dilindaklanjuti 4. Selalu Dilengkapi dan Dilindaklanjuti	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
9	Daftar/pada pendahuluan standar tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan ijin penelitian?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Puas 2. Kurang Puas 3. Puas 4. Sangat Puas
-	Apakah terdapat layanan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada

Masukkan / Saran/ kritik/ keluhan/ tanggapan (jika terdapat layanan yang kurang, berikan saran/masukan!)

--	--	--	--

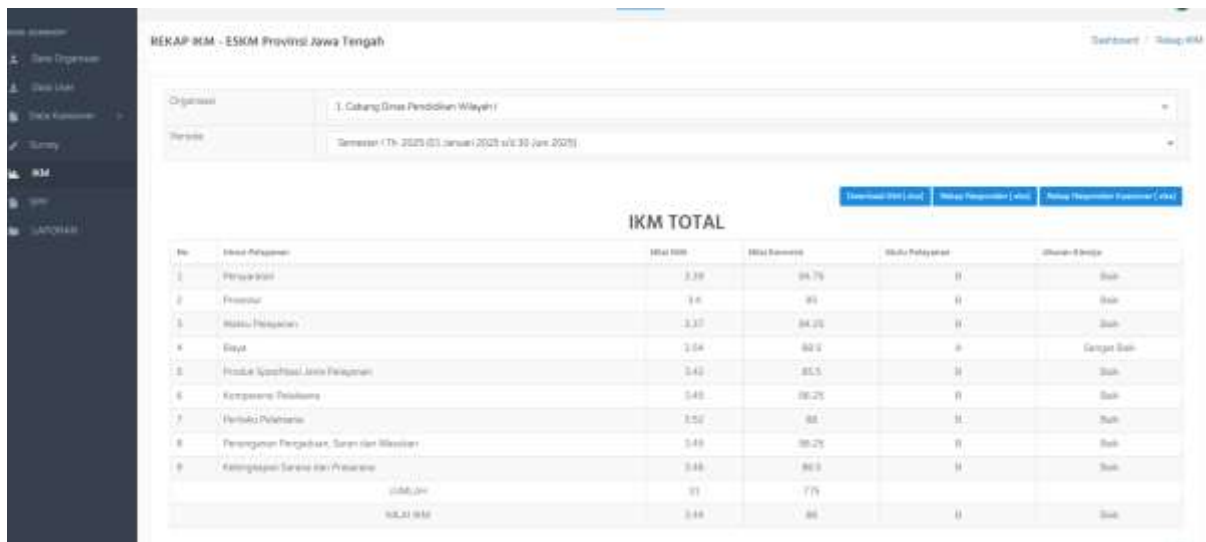
* Dalam rangka anonimitas, tidak ada nama yang tertera di sini.

** Saran/ masukan/ kritik/ keluhan/ tanggapan (jika terdapat layanan yang kurang).

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://eskm.jatengprov.go.id/skm/988>.

Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:



The screenshot displays the 'REKAP IKM - ESKM Provinsi Jawa Tengah' interface. It includes a sidebar with navigation options like 'Data Organisasi', 'Data User', 'Data Kuesioner', 'Survey', 'IKM', 'UPTD', and 'LATIHAN'. The main content area shows filters for 'Organisasi' (1. Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I) and 'Semester' (1. Th. 2025 (01 Januari 2025 s.d. 30 Juni 2025)). Below the filters, there are buttons for 'Download IKM (xls)', 'Nilai Pengukuran (xls)', and 'Nilai (Pengukuran) Eksperimen (xls)'. The 'IKM TOTAL' table lists various indicators with their scores and percentages.

No	Indikator Pengukuran	Nilai IKM	Nilai Rata-rata	Nilai Penguji	Uraian & Detail
1	Pengabdian	3.39	94.7%	0	Statis
2	Proses	3.6	96	0	Statis
3	Hasil Pengukuran	3.37	94.2%	0	Statis
4	Daya	3.04	89.2	0	Catatan Statis
5	Produk Spesifik, Jenis Pengukuran	3.42	95.5	0	Statis
6	Komponen Pelaksanaan	3.42	96.2%	0	Statis
7	Perilaku Pelaksana	3.52	98	0	Statis
8	Penggunaan Pengukuran, Sampel dan Wawancara	3.49	96.2%	0	Statis
9	Keterampilan Sampel dan Wawancara	3.48	96.5	0	Statis
	Jumlah	31	77%		
	Jumlah IKM	3.48	96	0	Statis