

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI
JAWA TENGAH SEMESTER II 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.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
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).	8
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

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 mengamalkan 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang
3. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan
5. 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

1.1 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 SKEMA JATENG dengan alamat URL <https://skema.jatengprov.go.id/survey>
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan, alamat link yang disampaikan adalah <https://skema.jatengprov.go.id/skm/622>.
3. Menarik data hasil SKM dari sistem SKEMA 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.

1.2 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).

1.3 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.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I 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

1.5 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 18 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 18 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 18 responden, dengan rincian sebagai berikut:

3.1.1 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	4	22,22
2	Perempuan	14	77,78
TOTAL		18	100.00

3.1.2 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	2	11,11
2	Pensiunan	0	0,00
3	Pegawai Swasta	4	22,22
4	Wiraswasta	0	0,00
5	Buruh (Tani/Bangunan)	0	0,00
6	Pelajar/Mahasiswa	9	50,00
7	Tidak Bekerja	2	11,11
8	Lainya	1	5,56
9	Petani	0	0,00
TOTAL		18	100,00

3.1.3 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	0	0,00
2	SLTP	0	0,00
3	SLTA	10	55,56
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	1	5,56
5	Sarjana (S-1)	7	38,89
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	0	0,00
TOTAL		18	100,00

3.1.4 Rekapitulasi Responden Berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	18 Tahun	1	5,56
2	21 Tahun	3	16,67
3	22 Tahun	3	16,67
4	23 Tahun	3	16,67
5	24 Tahun	2	11,11
6	25 Tahun	1	5,56
7	30 Tahun	1	5,56
8	31 Tahun	1	5,56
9	39 Tahun	2	11,11
10	46 Tahun	1	5,56
TOTAL		18	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 SKEMA JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut:

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,29	82,25	B	Baik
2	Prosedur	3,28	82	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
4	Biaya	3,71	92,75	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	83	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,39	84,75	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,32	83	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,34	83,5	B	Baik
JUMLAH		30,21	755,25		
NILAI IKM		3,36	84	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 4143					

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 81,25. Selanjutnya unsur Prosedur dengan nilai 82 merupakan nilai terendah kedua. Untuk terendah ketiga adalah unsur Persyaratan dengan nilai 82,25.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur Biaya dengan nilai 92,5, kedua adalah dari unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 84,75 dan yang ketiga adalah unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana dengan nilai 83,5.

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 Operasional
 - 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 ditingkatkan
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 pengamblan 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, yaitu Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Prosedur, dan Persyaratan.

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	Kuesioner (Daring SKEMA)	Waktu pelayanan	• Mengadakan pelatihan dan pengembangan peningkatan kompetensi kualitas pemberian layanan • Mempublikasikan standar pelayanan secara online maupun offline	

NO	OPD	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
				• Pembinaan serta Monitoring Kinerja Petugas Pelayanan. • Review mengenai waktu pelayanan melalui kanal	
2		Kuesioner (Daring SKEMA)	Prosedur	• Review serta penyusunan dan pembaharuan SOP • Mempublikasikan alur pelayanan kepada masyarakat • Pembinaan serta Monitoring Kinerja Petugas Pelayanan	
3		Kuesioner (Daring SKEMA)	Persyaratan	• Transparansi dan kejelasan persyaratan pada setiap jenis pelayanan yang ada di Cabdin I	

BAB V

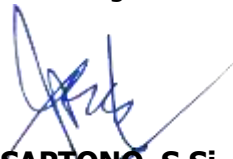
KESIMPULAN

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 84.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Prosedur, dan Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya, Perilaku Pelaksana, Ketersedian Sarana dan Prasarana.

Ungaran, 28 November 2025

Plt. Kepala Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I
Kepala Bidang Pembinaan SMA



KUSTRISAPTONO, S.Si., M.Pd

NIP. 19671209 200012 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan SKEMA 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 KEPUJIAN 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.

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

LAYANAN FASILITASI KEMERDEKAAN KABUPATEN/KOTA		
IDENTITAS RESPONDEN		
1. Tanggal Survey		No. :
2. Nama		
3. Email		
4. No. Telp./HP		
5. Umur *	Tahun	
6. Jenis Kelamin *)	☐ Laki-laki ☐ Perempuan	
7. Alamat	Kecamatan : _____ Kabupaten/Kota : _____ Provinsi : _____	
8. Pendidikan Terakhir *)	☐ 1. SD/Sebelumnya ☐ 2. S.P ☐ 3. S.TA ☐ 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) ☐ 5. Sarjana (S-1) ☐ 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *)	☐ 1. PNS / TMO / Hon ☐ 2. Persewaan ☐ 3. Pegawai Swasta ☐ 4. Wiraswasta ☐ 5. Buruh (Tani/Bungkar) ☐ 6. Pelajar/Mahasiswa ☐ 7. Tidak bekerja ☐ 8. Lainnya, Sebutkan : _____ ☐ 9. Petani	

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

Pembuat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Skor/je *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu/Saudara terhadap persipatan 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. Kompeten ☐ 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 keluhan 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. 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 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 selain biaya yang ditetapkan ?		☐ 1. Tidak Ada ☐ 2. Ada	
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika terdapat jawaban yang kurang terisi/saran/masukan **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

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

CABANG DINAS PENDIDIKAN WILAYAH I, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

PELAYANAN IJIN PENELITIAN			
IDENTITAS RESPONDEN			
1. Tanggal Survei :			■ :
2. Nama :			
3. Email :			
4. No. Telp/FHP :			
5. Hmnr "I" :	Teknis		
6. Jenis Kelamin :	1. Laki-laki	2. Perempuan	
7. Alamat :			
	Kecamatan :		
	Kabupaten/Kota :		
	Provinsi :		
8. Pendidikan Terakhir "I" :	1. SD/Sebelum		
	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. Pranisasi		
	3. Pegawai Swasta		
	4. Wiraswasta		
	5. Buruh/Tani/Dagangan		
	6. Pelajar/Mahasiswa		
	7. Tidak Bekerja		
	8. Lainnya, Sebutkan : _____		
	9. Lainnya		
10. Jenis :	1. Ijin observasi/praktik		

** Prilanjak Prangisaan: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai*

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasanannya			
No	Pertanyaan	Kategori "1"	Tingkat Kepuasan "1"
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan prapelayanan pelayanan ijin peralihan dengan jenis pelayananannya?	1. Tidak Sramai 2. Kurang Sramai 3. Sramai 4. Sangat Sramai	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
2	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kerapian ukur dalam memberikan pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Cepal 2. Kurang Cepal 3. Cepal 4. Sangat Cepal	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan bina/latar di dalam pelayanan ijin peralihan?	1. Sangat Mahal 2. Cukup Mahal 3. Murah 4. Gratis	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan produk pelayanan ijin peralihan antara yang termasuk dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1. Tidak Sramai 2. Kurang Sramai 3. Sramai 4. Sangat Sramai	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/keampuan pelayan dalam melaksanakan pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
7	Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku pelayan terkait keramahan, ketelitian dan keramahan dalam pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan prosedur pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Dilaksanakan dan Tidak Dilindakhajali 2. Kurang Dilaksanakan dan Kurang Dilindakhajali 3. Dilaksanakan dan Dilindakhajali 4. Selalu Dilaksanakan dan Dilindakhajali	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan ijin peralihan?	1. Tidak Berkualitas 2. Kurang Berkualitas 3. Berkualitas 4. Sangat Berkualitas	1. Tidak Praeling 2. Kurang Praeling 3. Praeling 4. Sangat Praeling
-	Apakah terdapat keluhan bina/latar bina/latar yang dilepaskan?	1. Tidak Ada	2. Ada

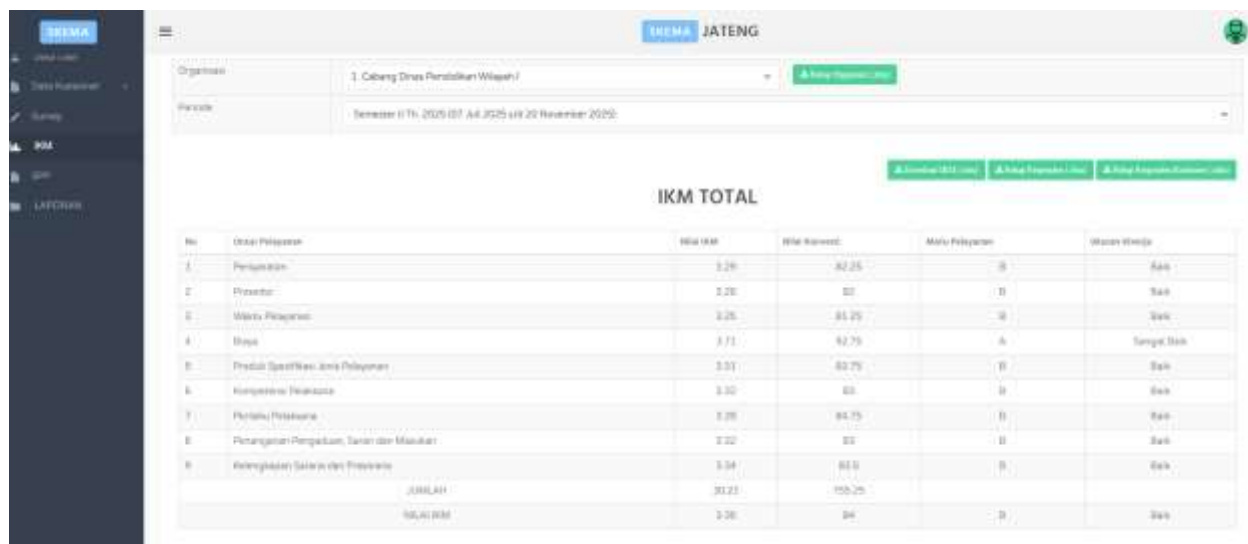
Mannan / Saya telah mengetahui pelajaran dike Tondolian akan sangat banyak. Inilah peran 'mannan'."

*1 Data respondents yang berlatar belakang himpunan mahasiswa di sini.

'''[Sapam/mamhah/Waiik diini iika lerdan/ia machan namu haram]

2. Hasil Pengolahan Data

Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner secara daring, menggunakan link <https://skema.jatengprov.go.id/skm/622> . Setelah akhir periode penyebaran kuesioner, maka langkah selanjutnya adalah download data nilai IKM, tampilan di ESKM JATENG adalah sebagai berikut:



The screenshot displays the ESKM JATENG interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: Home, Data Kuesioner, Survey, IKM, and Laporan. The main header shows 'ESKMA JATENG' and a user profile icon. Below the header, there are filters for 'Organisasi' (set to '1. Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I') and 'Periode' (set to 'Semester I Th. 2025 (01 Juli 2025 s.d 30 November 2025)'). Three green buttons are visible: 'Download IKM (xls)', 'Download Periode (xls)', and 'Download Periode & Rata-rata (xls)'. The main content area is titled 'IKM TOTAL' and contains a table with the following data:

No	Detail Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Rata-rata	Metrik Pelayanan	Wawasan Wilayah
1	Pengukuran	3.28	82.25	B	Suk
2	Pemeriksaan	3.28	80	B	Suk
3	Mutu Pelayanan	3.25	81.25	B	Suk
4	Biaya	3.71	92.75	A	Sangat Suk
5	Prosedur Spesifikasi Jasa Pelayanan	3.51	88.75	B	Suk
6	Kompetensi Pereksekusi	3.30	85	B	Suk
7	Perilaku Pereksekusi	3.28	84.75	B	Suk
8	Pemangsaan Pemeliharaan, Saran dan Masukan	3.22	80	B	Suk
9	Kelengkapan Saluran dan Pereksekusi	3.54	89.5	B	Suk
Jumlah		30.23	855.25		
Rata-rata IKM		3.36	84	B	Suk

