



DINDIKBUD
LUMAJANG

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



MERDEKA
BELAJAR



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM)
TRIWULAN 2 TAHUN 2023

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap Tribulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*

responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Sebagai bagian dari populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam pelaksanaan survei ini, pengambilan sampel menggunakan tabel Morgan dan Krejcie sehingga sampel yang digunakan sejumlah 100 dari sekitar 1000 orang penerima layanan.

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

Hasil analisis SKM diolah kembali menggunakan metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) dari Martilla dan James.

1.4. Tim SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dilaksanakan oleh Bidang Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Lumajang dengan data pengguna layanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang.

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan II adalah 1 Mei s.d 31 Juli 2023

BAB II

ANALISIS DAN SARAN PERBAIKAN

2.1 Analisis

Hasil Analisis menggunakan metode IPA (Importance-Performance Analysis) dari Martilla dan James diperoleh kesimpulan bahwa :

- a. Prioritas perbaikan unsur pelayanan di UP3 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang ada 7, yaitu : 1) Waktu Penyelesaian pelayanan, 2) Kompetensi Pelaksana, 3) Perilaku Pelaksana, 4) Kualitas Prasarana dan Sarana, 5) Persyaratan Pelayanan, 6) Pengelolaan Pengaduan, dan 7) Spesifikasi Produk.
- b. Sedangkan unsur pelayanan yang sudah baik dan patut dipertahankan ada 2, yaitu : 1) Prosedur Pelayanan, dan 2) Biaya.

2.2 Saran Perbaikan

Saran perbaikan bagi UP3 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang dari responden yang tersampling yang berhasil diinventarisir oleh Bagian Organisasi ada 4, yaitu a) Untuk sarana pelayanannya perlu diperbaiki, b) masih ada petugas yang tidak merespon ketika bertanya tentang kedinasan melalui WA, termasuk kurang senyum, c) Website agar dapat menampilkan data-data yang *up to date* untuk memudahkan pencarian sesuai kebutuhan, d) Ruangannya belum ramah bagi penyandang disabilitas.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN LUMAJANG
TRIBUNAN II
PERIODE SURVEY
TANGGAL 1 APRIL – 31
JULI 2023
TAHUN 2023

| NILAI IKM |
|---|
| 83,5 KATEGORI MUTU LAYANAN B |

BAB III

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dipersepsikan BAIK oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu 83,5 pada 9 unsur pelayanan.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Prosedur Pelayanan dan Biaya Pelayanan
3. Dari 9 unsur pelayanan, 7 (enam) unsur yang memiliki NRR terendah adalah
 - a. Waktu Penyelesaian Pelayanan
 - b. Kompetensi Pelaksana
 - c. Perilaku Pelaksana
 - d. Kualitas Prasarana dan Sarana
 - e. Persyaratan Pelayanan
 - f. Pengelolaan Pengaduan
 - g. Spesifikasi Produk

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik
2. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan dan prosedur pelayanan.
3. Perlu upaya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan.
4. Perlunya upaya peningkatan pelayanan agar waktu pelayanan dapat lebih efektif dan efisien.