



**SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN REMBANG**

LAPORAN SKM

**Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Pendidikan, Pemuda dan
Olahraga
Kabupaten Rembang**

Tahun 2023



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dan Puji syukur kehadiran Allah SWT atas selesainya Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Tahun 2023 di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, yang dilaksanakan oleh Tim SKM Kabupaten Rembang.

Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini memuat hasil survei di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat. Hasil dari survei ini dapat dijadikan sebagai dasar perumusan kebijakan Pemerintah Kabupaten Rembang khususnya Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perbaikan di masa mendatang.

Demikian Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga, harapannya laporan ini bisa memberikan kontribusi bagi Pemerintah Kabupaten Rembang khususnya Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi yang lebih baik. Kami dari Tim SKM Kabupaten Rembang Tahun 2023 menyampaikan banyak terima kasih atas bantuannya kepada semua pihak yang membantu terselenggaranya Survei ini sampai selesai.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum	4
C. Maksud, Tujuan dan Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
D. Ruang Lingkup	5
E. Pelaksana Survei.....	6
F. Lokasi Survei	7
BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	8
A. Rancangan Penelitian.....	8
B. Jenis dan Sumber Data.....	8
C. Teknik Pengumpulan Data.....	9
D. Definisi Operasional Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	9
E. Populasi dan Sampel.....	10
F. Pengolahan Data	11
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
A. Deskripsi Responden.....	12
B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	12
C. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	12
D. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	13
E. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	13
F. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14

G. Tren Nilai
SKM.....
17

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI..... 18
A. Kesimpulan 18
B. Rekomendasi..... 18
BAB V PENUTUP.....21
LAMPIRAN.....22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan prioritas utama pelaksanaan pembangunan nasional yang bertujuan untuk melakukan perubahan sistematis dan terencana menuju tatanan administrasi pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menjadikan Aparatur Sipil Negara yang lebih profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*Good Corporate Governance*). Reformasi birokrasi merupakan suatu upaya yang terencana dan sistematis untuk mengubah struktur, sistem, dan nilai-nilai dalam pemerintahan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Efektivitas dan efisiensi birokrasi sangat terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan oleh birokrasi dalam menghasilkan *output* dan *outcome*. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan gambaran layanan yang diberikan unit organisasi terhadap pengguna layanan dengan memberikan layanan yang optimal. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan aset penting organisasi yang mengumpulkan seluruh informasi ke dalam satu kesatuan dokumen atau database organisasi. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memastikan akurasi layanan yang diberikan organisasi sesuai dengan rencana strategis organisasi.

Pelayanan publik dalam konteks *Good Corporate Governance* (GCG) merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung dengan masyarakat (Siagian, 2012). Selain itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa untuk peningkatan

kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau oleh masyarakat secara transparan dalam kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang. Sehingga penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Rembang, maka setiap unit organisasi perlu menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mampu menggambarkan layanan pemerintah terhadap masyarakat yang dilakukan oleh organisasi dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan aset penting organisasi dengan mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif dari masyarakat yang memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, menjadi sebuah keniscayaan untuk melibatkan seluruh elemen organisasi dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memastikan akurasi layanan yang diberikan organisasi sesuai dengan rencana strategis organisasi. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak masyarakat sebagai warga negara.

Masyarakat mempunyai hak untuk menyampaikan aspirasinya dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan 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 kepada penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk mengikutsertakan masyarakat adalah dengan melakukan kajian kualitas layanan publik secara langsung kepada masyarakat untuk mendapatkan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai perwujudan *Good Governance*.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
9. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Rembang
10. Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 2 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021-2026;

11. Peraturan Bupati Rembang Nomor 32 Tahun 2021 tentang Rencana Strategis Perangkat Daerah Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026;
12. Peraturan Bupati Rembang Nomor 47 Tahun 2021 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026

C. Maksud, Tujuan dan Sasaran serta Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Menambah pengetahuan ASN Pemerintah Kabupaten Rembang terkait Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kegiatan sosialisasi.
2. Tersusunnya Dokumen Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Rembang dan Dokumen Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

Adapun tujuan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Meningkatnya kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.
2. Meningkatnya efektivitas dan efisiensi birokrasi Pemerintah Kabupaten Rembang dalam mencapai visi, misi, dan tujuan organisasi.

Sedangkan sasaran dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memberikan manfaat sebagai berikut:

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.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang dilakukan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Rembang seperti yang termuat dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, meliputi:

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 Penyelesaian 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).

Sasaran objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah masyarakat pengguna layanan. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan dari penerima layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

E. Pelaksana Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang tahun 2023 dilaksanakan melalui kerja sama antara Pemerintah Kabupaten Rembang dengan pihak ketiga yaitu CV. RECODE Nomor: 00001/K-KN/4.01.0.00.0.00.01.0008/09/2023 tanggal 22 September 2023 tentang: Belanja Jasa Konsultasi Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik dan Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang Tahun 2023.

Adapun tim pelaksana SKM tersebut terdiri dari:

1. Dr. Damayanti, SE, M.Si. (Kompetensi Manajemen Keuangan)
2. Syaiko Rosyidi, SE, M.Sc. (Kompetensi Manajemen Pemasaran)
3. Dian Ayu Liana Dewi, SE. MM. (Kompetensi Manajemen SDM)

F. Lokasi Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Rembang Tahun 2023 dilaksanakan di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2013), metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak dapat digunakan untuk menarik simpulan secara luas.

Penelitian deskriptif berusaha untuk mengumpulkan informasi untuk menjawab pertanyaan peneliti dengan memperhatikan aspek-aspek yang didapatkan dari banyak data-data penelitian, sehingga dapat menggambarkan suatu kondisi, peristiwa, atau fenomena dengan spesifik dan urut. Melalui kegiatan ini maka akan didapatkan hasil gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas kepuasan masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pada OPD dan UPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Rembang.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data subjek. Menurut Sugiono (2017) data subjek adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari seseorang. Data tersebut didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan melalui wawancara maupun pengisian kusioner untuk mengukur opini yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan OPD/UPP yang ada di Kabupaten Rembang Tahun 2023.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer. Menurut Sugiono (2017) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data pada kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dikumpulkan melalui OPD/UPP yang nanti kuesioner diisi oleh penerima layanan dari OPD/UPP.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2023 menggunakan teknik pengumpulan datanya menggunakan instrument kuesioner dengan 9 (sembilan) unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengisian kuesioner yang dilakukan pada pelaksanaan SKM ini dengan salah satu atau gabungan dari kemungkinan dua cara berikut, yaitu:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara. Untuk mengurangi subjektivitas hasil penyusunan indeks, tim peneliti dan konsultan melakukannya secara independen.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pengukuran skala *likert*. Menurut Sugiyono (2017), skala *likert* digunakan 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. Dalam skala *likert* terdapat empat skala poin dalam penilaian jawaban yang telah diberikan oleh responden dengan dasar 9 unsur sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Bentuk

pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

D. Definisi Operasional Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam mengukur SKM menggunakan 9 unsur. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung SKM terdapat 9 (sembilan) unsur atau indikator yang dikaji, meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

E. Populasi dan Sampel

Populasi pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah Masyarakat Kabupaten Rembang yang menerima layanan publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga. Sampel dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan metode probabilitas dimana teknik *sampling* ini menerapkan setiap unit dalam populasi memiliki

kesempatan atau peluang (lebih dari nol) untuk terpilih dalam sampel, dan peluang ini dapat ditentukan secara akurat. Rancangan atau teknik pengambang sampling dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan *multi stage random sampling* yang melalui dua tahapan yaitu:

1. Tahap 1: Populasi pertama dipilih OPD dan UPP yang ada di Kabupaten Rembang yang dijadikan sampel penelitian
2. Tahap 2: Menentukan sampel dari OPP dan UPP yang nantinya dipilih sampel untuk dijadikan responden penelitian.

Sedangkan kerangka sampel yang digunakan sebagai berikut:

1. Teknik penarikan sampel menggunakan rumus *Morgan dan Krejcie*.
2. Setiap orang/warga yang mengurus pelayanan pada OPD/UPP (penerima layanan) menjadi target sampel/responden.
3. Bila jumlah populasi relatif kecil (kurang atau sama dengan 10) maka semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

F. Pengolahan Data

Tahapan ini dibagi menjadi 3 bagian yakni: metode pengolahan data, perangkat pengolahan, dan pengujian kualitas data.

1. Metode pengolahan data Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut: Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka nilai penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda-beda terhadap 9

(sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

2. Perangkat pengolahan
 - a. Pengolahan dengan komputer data entri dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem basis data.
 - b. Pengelola secara *manual*. Data di isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
3. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b. Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.
 - c. Pengujian kualitas data, data pendapat dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok unsur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berikut ini adalah hasil survei yang dilakukan pada Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang terhadap 58 orang responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan

A. Deskripsi Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Indikator utama responden kami adalah pengguna pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang, dengan deskripsi berikut ini.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 58 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	17	29
2	Perempuan	41	71
Total		58	100

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan

sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 93 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Jumlah	Prosentase (%)
1	Di bawah 20 tahun	0	0
2	20 tahun – 30 tahun	25	43
3	30 tahun – 40 tahun	17	29
4	40 tahun – 50 tahun	10	17
5	50 tahun keatas	6	10
Total		58	100

D. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	0	0
3	SMP/SLTP	0	0
4	SMA/SLTA	10	17
5	Diploma (D1/D2/D3/D4)	8	14
6	Sarjana (S1)	38	66
7	Pascasarjana (S2/S3)	2	3
Total		58	100

E. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	PNS	9	16
2	TNI/Polri	0	0
3	Guru	23	40
4	Pelajar/Mahasiswa	6	10
5	Pegawai Swasta/Karyawan	12	21
6	Wiraswasta/Usahawan	3	5
7	Petani/Nelayan	0	0
8	Lainnya	5	9
Total		58	100

F. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 58 orang responden dilakukan perhitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,111. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan jumlah nilai indeks pelayanan untuk Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang.

Tabel 3.5 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA (NRR)	(NRR x 0,111)
U1	Persyaratan pelayanan	3,26	0,36
U2	Prosedur pelayanan	3,22	0,36
U3	Waktu Pelayanan	3,19	0,35
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,84	0,43
U5	Produk/spesifikasi Jenis pelayanan	3,24	0,36
U6	Kompetensi pelaksana	3,62	0,40
U7	Perilaku pelaksana	3,26	0,36
U8	Penanganan Pengaduan	3,33	0,37
U9	Sarana Prasarana	3,88	0,43
Jumlah NRR Tertimbang / Unsur			3,42

Selanjutnya, dari nilai indeks pelayanan tersebut akan diinterpretasikan menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks pelayanan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100. Hasil nilai IKM akan dikonversi dalam skala Mutu Pelayanan dengan interval sebagai berikut:

Tabel 3.6 Interval Mutu Pelayanan

No	INTERVAL NILAI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	76,61 – 88,30	B	Baik
4	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Berikut ini hasil perhitungan perkalian indeks pelayanan dengan nilai dasar 25 terhadap layanan publik pada Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang serta kelompok skala mutu pelayanannya.

Tabel 3.7 Perhitungan IKM

Jumlah NRR Tertimbang / Unsur	x 25 (Nilai Dasar)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,42	3,42 x 25 = 85,59	B	Baik

Pada tabel di atas dapat dilihat hasil nilai IKM untuk Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang dengan total responden sebanyak 58 orang adalah sebesar 85,59 atau dalam skala B (Baik).

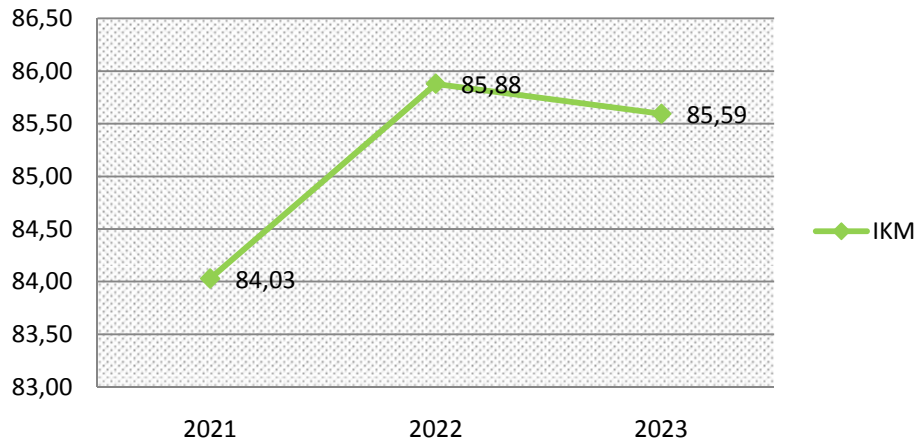
Pada Tabel 3.5 juga dapat dilihat unsur pelayanan yang paling rendah (skala prioritas perbaikan) untuk Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang adalah:

1. Waktu Pelayanan dengan nilai NRR sebesar 3,12.
2. Penanganan Pengaduan dengan nilai NRR sebesar 3,24.

G. 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 Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Nilai SKM DINDIKPORA Kabupaten Rembang
Tahun 2021-2023**



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 85,59 atau dalam skala kategori bahwa mutu pelayanan publik di Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang adalah B (Baik).
2. Nilai tersebut diperoleh dari jawaban responden sebanyak 58 orang terhadap unsur- unsur pelayanan sebagaimana tersebut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

B. Rekomendasi

Salah satu orientasi mutu pelayanan adalah kesesuaian antara ekspektasi pengguna layanan dengan yang secara riil dirasakan. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha untuk meminimalkan gap antara harapan dan kondisi riil tersebut. Unsur pelayanan yang perlu mendapat prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah yang mempunyai nilai rata-rata per unsur paling rendah.

Berdasarkan hasil survei, diketahui unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks terendah yaitu :

1. Unsur dengan nilai terendah pertama adalah **Unsur Waktu Pelayanan** yaitu dengan nilai 3,19.

Rekomendasi:

- a. Perlu adanya pelatihan standar layanan prima yang baik bagi petugas layanan. Sehingga dapat melayani dengan tepat, cepat, tanggap, sopan dan ramah.

- b. Perlunya memperbaiki standar waktu pelayanan atau *me-refresh* pemahaman dan keterampilan petugas tentang prosedur yang sudah ada, dan perlu juga untuk melakukan sosialisasi prosedur yang telah dimiliki kepada masyarakat umum.
 - c. Perlu adanya analisis terkait jumlah intensitas pengunjung atau pemohon layanan setiap hari sehingga dapat diketahui hari-hari apa saja yang jumlah pemohon layanan sangat banyak. Strategi yang bisa digunakan adalah penambahan personil pada hari tertentu di loket layanan atau penambahan jumlah loket layanan. Sehingga kecepatan proses layanan tetap dapat tercapai dengan baik.
 - d. Perlunya penambahan personil pada hari tertentu di loket layanan atau penambahan jumlah loket layanan. Sehingga kecepatan proses layanan tetap dapat tercapai dengan baik.
2. Urutan terendah kedua adalah **Unsur Prosedur Pelayanan** dengan nilai **3,22**.

Rekomendasi:

- a. Perlunya memanfaatkan berbagai media untuk sosialisasi secara berkelanjutan kepada masyarakat terkait dengan prosedur pelayanan agar tidak terjadi kesalahan atau kekurangan berkas ketika masyarakat membutuhkan layanan.
- b. Selain itu juga diperlukan melakukan sosialisasi prosedur setiap ada yang terbaru kepada masyarakat umum agar mudah dipahami dan dapat mempercepat proses layanan.
- c. Perlunya peninjauan kembali standar prosedur pelayanan atau *me-refresh* pemahaman dan keterampilan petugas tentang prosedur yang sudah ada, dan perlunya pelatihan untuk peningkatan kompetensi petugas secara berkesinambungan karena adanya perubahan regulasi dan teknologi yang digunakan.

BAB V

PENUTUP

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang telah Kami susun. Kegiatan SKM ini perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dan acuan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Rembang, serta Perangkat Daerah diharapkan melakukan inovasi-inovasi pelayanan guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Rembang tahun 2023 diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu **85,59** atau dalam skala kategori bahwa mutu pelayanan publik di Kantor Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga adalah **B (baik)**. Hal tersebut harus dipertahankan dan kalau perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan prima (sangat baik). Hal ini selaras dengan tujuan dan sasaran Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Rembang Tahun 2021-2026 yaitu meningkatnya kualitas pelayanan publik dengan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2026 yaitu 83,5.

Oleh sebab itu diharapkan Perangkat Daerah segera menindaklanjuti rekomendasi perbaikan, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang.

LAMPIRAN



Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Rembang



Kegiatan survei ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di instansi Pemerintah Kabupaten Rembang kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Silakan isi kuesioner ini sesuai apa yang Anda rasakan dan alami selama mendapatkan pelayanan. Tidak ada jawaban yang benar atau salah sehingga apapun jawaban yang dipilih tidak akan mempengaruhi pelayanan terhadap Anda.

Hasil survei akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kinerja layanan publik di instansi Pemerintah Kabupaten Rembang kepada masyarakat.

Surat Rekomendasi BPS Nomor

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik :

Layanan yang diterima :

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nomor Urut : *(diisi oleh petugas)*
2. Usia : Tahun
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki
2. Perempuan
4. Pendidikan Terakhir (D1/D2/D3/D4) : 1. Tidak sekolah
2. SD
3. SMP/SLTP
4. SMA/SLTA
5. Diploma
6. Sarjana (S1)
7. Pascasarjana (S2/S3)
5. Pekerjaan Swasta/Karyawan : 1. PNS
2. TNI/Polri
5. Pegawai
6. Wiraswasta/Usahawan

3. Guru
4. Pelajar/Mahasiswa
.....
7. Petani/Nelayan
8. Lainnya:

B. PENDAPAT RESPONDEN

Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan memberikan tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan pelayanan yang Anda terima.

No.	Ruang Lingkup	Pertanyaan	Jawaban
1.	Persyaratan	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai Sangat d. Sesuai
2.	Prosedur	Bagaimana pemahaman Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3.	Waktu Pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4.	Biaya/Tarif	Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
6.	Kompetensi Pelaksana	Bagaimana pendapat Anda tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten
7.	Perilaku Pelaksana	Bagaimana pendapat Anda tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Bagaimana pendapat Anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
9.	Sarana dan Prasarana	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana?	a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik

C. SARAN DAN PERBAIKAN

Mohon masukannya mengenai bentuk inovasi atau tindakan yang menurut

Anda dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat:

.....
.....
.....

**** Terima kasih atas partisipasinya, semoga hasil survei ini dapat memberikan ***
* peningkatan layanan Pemerintah Kabupaten Rembang kepada masyarakat yang lebih
baik **

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Unit
 Pelayanan : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
 Alamat Unit : Jl. Pemuda No. Km 2 Rambutmalang, Kabongan Kidul Kec. Rembang
 Telepon : (0295) 691326
 Periode
 Survei : September 2023

NO. RESPONDEN	USIA	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	43	2	6	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
2	44	2	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4
3	42	2	6	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
4	37	2	7	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	43	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	23	2	6	5	3	2	3	2	2	3	2	3	3
7	35	2	4	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	39	2	7	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3
9	53	2	6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
10	30	3	6	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	40	2	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	35	1	6	8	3	4	3	4	4	4	4	3	4
13	36	2	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
14	53	2	6	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3
15	55	2	4	1	3	3	3	4	3	3	4	3	4
16	40	2	4	6	3	3	3	4	3	3	3	3	4
17	33	1	6	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	26	2	6	1	3	3	3	4	3	3	3	2	3
19	30	2	6	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4
20	39	2	6	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4
21	53	2	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4
22	45	1	6	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	45	1	4	6	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	37	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	2	4
25	21	1	6	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
26	21	2	6	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3
27	26	2	6	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	44	2	6	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3
29	26	2	6	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
30	29	2	6	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31	31	1	6	8	3	3	3	4	3	3	4	3	4

73														
74														
75														
76														
77														
78														
79														
80														
81														
82														
83														
84														
85														
86														
87														
88														
89														
90														
91														
92														
93														
94														
95														
96														
97														
98														
99														
100														
Σnilai/Unsur						189	187	185	223	188	210	189	193	225
NRR./Unsur						3,259	3,224	3,190	3,845	3,241	3,621	3,259	3,328	3,879
NRR tertbg/unsur						0,36	0,36	0,35	0,43	0,36	0,40	0,36	0,37	0,43
IKM UNIT PELAYANAN														

3,42
85,594

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1 - U9	= Unsur - unsur pelayanan	U1	Persyaratan	3,26
NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3,22
IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3,19
-(*)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/tarif	3,84
-**)	= Jumlah NRR tertimbang x 25	U5	Produk layanan	3,24
NRR per unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi	U6	Kompetensi pelaksana	3,62
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111	U7	Perilaku pelaksana	3,26
			Penanganan Pengaduan, Saran dan	
		U8	Masukan	3,33
		U9	Sarana dan Prasarana	3,88

IKM UNIT PELAYANAN:

Mutu pelayanan:

A Sangat Baik	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

SARAN DAN PERBAIKAN DARI SURVEI

Unit Pelaksana : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga
Alamat Unit : Jl. Pemuda No. KM 2 Rambutmalang, Kabongan Kidul
Telepon : (0295) 691326
Periode Survei : September 2023

No	Daftar Masukan dan Saran Perbaikan
1	Sudah cukup baik
2	Sarana dan prasarana perlu ditingkatkan
3	Semoga bisa menjadi lebih baik lagi
4	Semakin ditingkatkan lagi dalam hal pelayanan semoga ke depannya lebih baik
5	Semoga pelayanannya kepada masyarakat selalu konsisten dan meningkat
6	Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya
7	Sebaiknya pegawai penempelan gaji ditambah personil agar lebih cepat dan tidak tergantung pada 1 orang
8	Pengisian data pengajuan taspen bisa dibantu dengan staf atau yang dapat diakses langsung oleh calon pegawai yang sedang menjalankan tugas
9	Semoga batas maksimal pengajuan kekurangan gaji bisa diperpanjang
10	Selalu mengedepankan pelayanan sampai selesai dan terpantau
11	Sudah baik
12	Mohon fasilitas olahraga/stadion diperbaiki dan ditambah fasilitasnya
13	Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam memberikan pelayanan
14	Ada pelayanan pengaduan atau konsultasi secara online
15	Agar ditingkatkan lagi pelayanandan sarana prasarana di lingkungan kantornya
16	Pelayanan sudah cukup bagus, mohon lebih ramah lagi pelayanannya, apabila ada kekurangan mohon bisa diberitahukan dengan baik.
17	Fasilitas pelayanan sudah memudahkan terkait pelayanan online
18	Mohon diadakan fitur chat pelayanan untuk memudahkan komunikasi
19	Pelayanan sudah cukup baik, dan penjelasan mudah dimengerti.
20	Mohon untuk pelayanan via online lebih ditingkatkan waktu pelayanannya untuk lebih responsive atau ditambahkan fitur chat sehingga memudahkan dalam berkomunikasi
21	Sebaiknya semua pegawai menggunakan seragam dan atribut lengkap dengan papan nama biar mudah bagi orang baru.
22	Untuk pelayanan informasi mohon untuk ditambahkan contact person
23	Untuk berinovasi dan peningkatan kinerja pelayanan, mohon dibuat pelayanan digital atau secara online untuk menjangkau daerah yang jauh dari kecamatan kota rembang
24	Baik, kesesuaian pelayanan dan persyaratan yang saya ajukan

25	Seharusnya jika tidak ada petugas yang bersngkutan, petugas yang lain bisa handle agar efektif dalam kinerja.
26	Dakam pelayanan masyarakat sangat baik
27	Dimohon tepat waktu. Jika jam istirahat selesai segera kembali ketempat kerja
28	Berfungsi kurang maksimal
29	Petugas dalam melayani masyarakat mohon bertindak lebih cepat dan adil.