

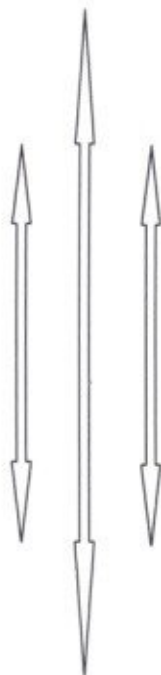
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM

PERIODE

JANUARI S.D JUNI 2023



**DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Batam Semester I Periode Bulan Januari-Juni 2023.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, serta penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat sebagaimana telah diamanatkan oleh Peraturan Walikota Batam Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhirnya harapan kami semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya Dinas Pendidikan Kota Batam sebagai penyedia layanan publik dalam memperbaiki pelayanan administrasi pendidikan.

Batam, 30 Juli 2023

Kepala Dinas Pendidikan
Kota Batam,



Tri Wahyu Rubianto, S.T., M.Si.
Pembina Tk. I
NIP. 19760820 200212 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum	1
1.3. Pengertian Umum.....	2
1.4. Maksud dan Tujuan	3
1.5. Manfaat	4
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....	6
2.1 RuangLingkup.....	6
2.2 Tahapan Kegiatan Survei.....	6
2.2.1 Persiapan.....	7
2.2.2 Pengumpulan Data	9
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data	9
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	10
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	10
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	10
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	13
4.1. Kesimpulan	13
4.2 Rekomendasi.....	13
Lampiran	15

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	I
Tabel 2. Nilai Rata-Rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM 9 Unsur Pelayanan	II
Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan pada Pelayanan Pendaftaran di Dinas Pendidikan	III

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.Data Kuisisioner IKM.....	I
Lampiran 2.Identifikasi Data Responden IKM	II
Lampiran 3.Pengolahan Data IKM	III
Lampiran 4.SK Tim Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Pendidikan Kota Batam	IV

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pada tahun 2021 Tim survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Batam melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pendaftaran pada Dinas Pendidikan sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

2.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Peraturan Walikota Batam Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam.

1.2 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

- i. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Pendidikan Kota Batam, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Pendidikan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Pendidikan.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan.

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Pendidikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Pendidikan.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

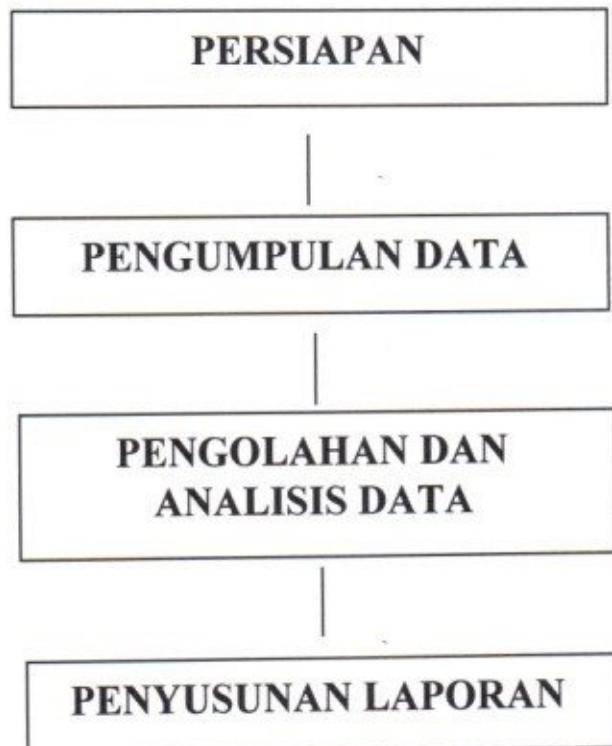
METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Pendidikan yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d Juni Tahun 2023 dengan mengedarkan 225 (Dua ratus dua puluh lima) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Dinas Pendidikan Kota Batam.

2.2 Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Survei dilakukan sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kota Batam.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnyatidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Pendidikan.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui **wawancara** tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan **kuesioner** terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan **back-checking** kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada Masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 225 (dua ratus dua puluh lima) orang.

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Bulan April sampai dengan bulan Mei tahun 2022.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan walikota Batam Nomor 2 Tahun 2015 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Batam. Selain itu survei kepuasan masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan Dinas Pendidikan yang diolah dan dianalisis yang dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan kuesioner (225 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 92,33** dengan angka Indeks sebesar 92,33 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai **88,31 – 100,00**.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
76,61 – 88,30	B	BAIK
88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
 (IKM) 9 Unsur Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Batam

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,729
2.	Prosedur	3,720
3.	Waktu pelayanan	3,702
4.	Biaya/tarif	3,987
5.	Produk layanan	3,684
6.	Kompetensi pelaksana	3,613
7.	Perilaku pelaksana	3,702
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,547
9.	Sarana dan prasarana	3,587

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval Konversi IKM 92,33 atau dalam posisi SANGAT BAIK sehingga unsur-unsur pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa terdapat unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/tarif (3,987), sedangkan unsur yang lainnya memiliki nilai (NRR) yang hampir sama tetapi masih dalam kategori BAIK. Unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (rata-rata 3,547). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan biaya/tarif paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan. Sedangkan pada Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Pendidikan pada umumnya baik. Akan tetapi unsur-unsur pelayanan perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang

ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mutu pelayanan B (Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus diperbaiki dan ditingkatkan kembali khususnya produk layanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,578), selain itu ada 4 (empat) unsur lain yang juga harus ditingkatkan pada Unit pelayanan Dinas Pendidikan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 4 (empat) unsur lainnya kualitas pelayanan masih kurang, perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,547)
- b. Sarana dan Prasarana (3,587)
- c. Kompetensi Pelaksana (3,613)
- d. Produk layanan (3,684)

Tabel 3
Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat
(IKM) 9 Unsur Pelayanan pada **Pelayanan** di Dinas Pendidikan Kota Batam

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,729
U2	Prosedur	3,720
U3	Waktu Pelayanan	3,702
U4	Biaya/Tarif	3,987
U5	Produk Layanan	3,684
U6	Kompetensi Pelaksana	3,613
U7	Perilaku Pelaksana	3,702
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,547
U9	Sarana dan Prasarana	3,587

Dari tabel 3 dapat dilihat bahwa unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di unit ini memiliki nilai yang paling rendah dengan NRR 3,578 selanjutnya disusul Sarana dan Prasarana dengan NRR 3,587. Dari hasil penilaian tersebut unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan perlu ditingkatkan lagi. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang lain perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 93,87
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah biaya/tarif (3,991)
- c. Dari 9 unsur pelayanan, 4 (empat) unsur yang memiliki NRR terendah adalah :
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (3,547)
 - Sarana dan Prasarana (3,587)
 - Kompetensi Pelaksana (3,613)
 - Produk layanan (3,684)
- d. Hal-hal yang dimungkinkan dapat mempengaruhi skoring pelanggan dalam pengisian:
 - Kondisi pelayanan : jumlah antrian, kondisi jaringan saat mati lampu dan pejabat tidak di tempat;
 - Pemahaman masyarakat pengguna layanan tentang prosedur pelayanan maupun persyaratan yang dibutuhkan dalam mendapatkan layanan.

4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik.
- b. Perlu upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat tentang Persyaratan dan Prosedur pelayanan metode simulasi.

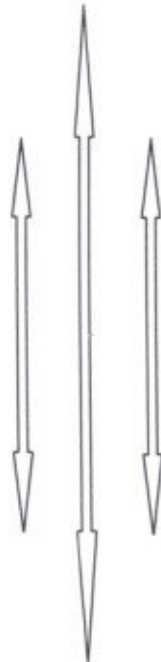
- c. Tim menyarankan kepada petugas pelayanan Dinas Pendidikan lebih meningkatkan kedisiplinan dengan mentaati ketentuan jam kerja pelayanan serta melayani pemohon sesuai dengan nomor antrian yang telah ada.
- d. Agar unit pelayanan pada Dinas Pendidikan dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan penyediaan sumber daya manusia yang berkompeten dan sarana prasarana yang memadai bagi pengguna pelayanan.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PADA

DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM

PERIODE



Januari S/D Juni 2023

**DINAS PENDIDIKAN KOTA BATAM
TAHUN 2023**

LAMPIRAN 1.
KETERANGAN 9
UNSUR

KETERANGAN 9 UNSUR PELAYANAN

Keterangan :	
U1 s/d U9	: Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	: Nilai rata-rata
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)	: Jumlah NRR tertimbang X 25
NRR Per Unsur	: Jumlah nilai per unsur di bagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimb per Unsur	: NRR per unsur x 0,111
IKM Unit Pelayanan	: 92,33
Mutu Pelayanan	:
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

Unsur Pelayanan	NRR
Persyaratan	3,729
Prosedur	3,720
Waktu Pelayanan	3,702
Biaya/tarif	3,987
Produk Layanan	3,684
Kompetensi Pelaksana	3,613
Perilaku Pelaksana	3,702
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,547
Sarana dan Prasarana	3,587

**LAMPIRAN 2. DAFTAR SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDIDIKAN**

NO.	LOKASI	JUMLAH SAMPEL	KETERANGAN
1.	Kantor Dinas Pendidikan	225	
	JUMLAH	225	

PEMERINTAH KOTA BATAM
PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KOTA BATAM

PROFIL

- L P Usia :tahun
- SD SMP SMA SI S2 S3
- PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
- LAINNYA..... (sebutkan)

Jenis kelamin :
 Pendidikan :
 Pekerjaan :

Jenis layanan yang diterima : (missal : pindah rayon, Legalisir Ijasah, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan a. Tidaksesuai b. Kurangsesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.. a. Tidakkompeten b. Kurangkompeten c. Kompeten d. Sangatkompeten	P *)	
	*)		1	1
	1		2	2
	2		3	3
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidakmudah b. Kurangmudah c. mudah d. Sangatmudah	3	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait a. Tidak sopan danramah. b. Kurang sopan danramah. c. Sopan danramah. d. Sangat sopan danramah.	4	
	4		1	1
	1		2	2
	2		3	3
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidakcepat b. Kurangcepat c. cepat d. Sangatcepat	3	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	4	
	4		1	1
	1		2	2
	2		3	3
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran tarif/biaya dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	3	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	4	
	4		1	1
	1		2	2
	2		3	3

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	1
a. Tidak sesuai	2
b. Kurang sesuai	3
c. sesuai	4
d. Sangat sesuai	

***) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas)**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2	2	2	4	2	3	3	3	2
7	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	4
12	3	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	3	4	4	3	4
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	3	3	3	3	3
30	3	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	3	4	4
32	4	4	4	4	3	4	4	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	3	4	3	4	3	4	3	3	4
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	4	3	4
43	3	2	2	4	3	3	3	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	4	3	3	3	2	4
48	3	3	3	4	4	3	3	4	4

49	3	3	3	4	3	3	3	2	3
50	2	2	2	4	3	3	3	2	3
51	3	3	2	4	3	3	3	4	4
52	3	3	2	4	4	3	3	3	3
53	4	4	3	4	3	3	3	3	3
54	4	4	4	4	4	4	3	4	3
55	3	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	3	4
61	3	4	4	4	4	3	4	3	3
62	3	3	4	4	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	4	4	3
64	4	4	4	4	4	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	4	4	4	3	3	3	2	2
69	4	4	4	4	3	4	3	4	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	3	3	3
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	3	4	3
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	4	4	3	4	4	4	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3
81	4	4	4	4	4	3	4	4	3
82	4	4	4	4	4	3	4	3	4
83	4	4	4	4	4	3	4	3	3
84	3	2	2	4	3	3	3	3	3
85	3	2	2	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	3	3	4	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	2	2	4	3	4	4	2	3
101	4	4	4	4	4	3	4	3	4

102	4	4	4	4	4	3	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	2	2	4	4	2	3	3	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	3	4	3	3	3
108	4	4	4	4	4	3	4	4	4
109	3	3	4	4	4	3	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	3	4	4
112	4	4	4	4	4	3	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	3
114	3	3	3	4	3	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	3	4	4	4
116	3	3	3	4	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	3	4	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	3
119	3	3	2	4	4	4	4	4	4
120	3	3	3	3	3	2	3	3	3
121	3	3	3	4	3	2	3	3	3
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4
123	4	4	4	4	3	4	4	3	3
124	4	4	4	4	4	3	3	3	3
125	4	4	4	4	4	3	4	3	4
126	4	4	4	4	4	4	3	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	4	4	4	4	3	4	4	4	3
129	4	4	4	4	4	3	4	4	4
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3
131	3	4	4	4	4	4	4	3	4
132	4	4	4	4	4	3	3	3	4
133	4	4	4	4	3	4	4	3	3
134	4	4	4	4	3	4	4	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	3	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	3
138	4	4	4	4	4	4	4	3	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	2	2	4	4	3	3	3	2
145	4	4	4	4	4	4	3	4	4
146	2	2	2	4	2	2	3	2	2
147	4	4	2	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	3	4	4	4
149	4	4	4	4	3	4	3	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	3	3
151	4	4	4	4	4	3	3	4	3
152	3	3	3	4	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	3
154	4	4	4	4	4	3	4	3	3

155	3	3	3	4	3	3	3	3	3
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	3	3	3	3
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	3	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	3	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	3	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	3	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	3	4
169	4	4	4	4	4	3	4	4	4
170	4	4	4	4	4	3	4	4	3
171	3	3	3	4	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	3	4	4	4	4
176	4	3	4	4	3	3	3	3	4
177	3	3	3	4	3	4	4	4	4
178	4	4	4	4	3	3	3	3	3
179	3	2	2	4	3	2	2	2	2
180	4	3	2	4	3	3	3	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	3	3	3	3
185	3	3	3	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	3
188	4	4	4	4	3	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	3	4	3	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	3	3
193	4	4	4	4	4	3	4	4	4
194	3	4	4	4	4	4	4	4	3
195	4	4	4	4	4	4	4	3	4
196	4	4	4	4	3	4	4	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	2	2	3	3	3	2	4	3
201	4	3	3	4	3	3	3	3	4
202	4	4	4	4	3	3	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	4	4	4	3	4	3	3
205	4	4	3	4	3	4	4	4	4
206	4	4	4	4	2	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	3

208	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
209	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
210	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
212	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
213	3	3	4	4	4	2	2	3	3	
214	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
215	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
216	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	3	4	4	3	3	
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
220	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
225	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
ΣNilai /Unsur	839	837	833	897	829	813	833	798	807	
NRR / Unsur	3,729	3,720	3,702	3,987	3,684	3,613	3,702	3,547	3,587	
NRR tertbg/ unsur	0,414	0,413	0,411	0,443	0,409	0,401	0,411	0,394	0,398	*)
										3,693
IKM Unit pelayanan										**) 92,327

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
= Jumlah NRR Tertimbang x 25
- **) NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,729
U2	Prosedur	3,720
U3	Waktu Pelayanan	3,702
U4	Biaya/Tarif	3,987
U5	Produk Layanan	3,684
U6	Kompetensi Pelaksana	3,613
U7	Perilaku Pelaksana	3,702
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,547
U9	Sarana dan Prasarana	3,587

IKM UNIT PELAYANAN :	92,33
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

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

PEMERINTAH KOTA BATAM

PANDUAN KUESIONER PELAKSANAAN SURVEY IKM TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA BATAM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN KOTA BATAM

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA

LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : Pindah Rayon, Legalisir Ijasah, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten 1</p> <p>b. Kurang kompeten 2</p> <p>c. Kompeten 3</p> <p>d. Sangat kompeten 4</p>
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah 1</p> <p>b. Kurang mudah 2</p> <p>c. Mudah 3</p> <p>d. Sangat mudah 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 2</p> <p>c. Sopan dan ramah 3</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat 1</p> <p>b. Kurang cepat 2</p> <p>c. Cepat 3</p> <p>d. Sangat cepat 4</p>	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk 1</p> <p>b. Cukup 2</p> <p>c. Baik 3</p> <p>d. Sangat baik 4</p>
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal 1</p> <p>b. Cukup mahal 2</p> <p>c. Murah 3</p> <p>d. Gratis 4</p>	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</p> <p>a. Tidak ada 1</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 2</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 3</p> <p>d. Dikelola dengan baik 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan</p> <p>a. Tidak sesuai 1</p> <p>b. Kurang sesuai 2</p> <p>c. Sesuai 3</p> <p>d. Sangat sesuai 4</p>	