



LAPORAN

Survey Kepuasan Masyarakat

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Disusun Oleh:

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN DEMAK**

SEMESTER II TAHUN 2025

Melayani Dengan Amanah dan Profesional



KATA PENGANTAR

Atas berkah rahmat Allah SWT, penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester II dapat diselesaikan dengan baik. Puji syukur tiada henti kami panjatkan, karena tanpa pertolongan-NYA, tidak mungkin kegiatan yang kami laksanakan dapat selesai dan menghasilkan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada masyarakat yang suka rela bersedia menjadi responden survey ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester II.

Bahwa Survey Kepuasan Masyarakat sangat penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. Pelayanan yang baik akan menciptakan respon yang baik dari masyarakat. Secara tidak langsung, pelayanan yang baik akan berdampak pada makin tingginya keterlibatan masyarakat dalam menciptakan dunia pendidikan yang berkualitas.

Akhirnya, dukungan, saran dan kritikan sangat kami harapkan dari masyarakat umum maupun pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan pendidikan untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan.

Demak, 24 November 2025



Kepala,

Haris Wahyudi Ridwan, A.P., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP 117760606117175011001

Tim Penyusun :

Ketua : Ridwan, S.T., M.M.

Sekretaris : Didik Agus Prihadiyanto, S.Sos., M.M.

Anggota : Ayu Widya Danasari, S.E.

R. Yudha Adhi Pratama, S.M.

Tri Yulianingsih, S.Sos.

Imam Syafii

Abdullah Nasirin

Supribadi

Rifa'i Heru Prasetyo

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN	ii
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. SASARAN.....	2
D. RUANG LINGKUP	3
E. MAKSUD DAN TUJUAN.....	3
F. MANFAAT	4
BAB II METODOLOGI SURVEY	5
A. INSTRUMEN SURVEY	5
B. DESKRIPSI RESPONDEN.....	5
C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA	6
BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA	8
A. IDENTITAS RESPONDEN	8
B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
BAB IV HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT	11
A. HASIL ANALISA SURVEY.....	11
B. TINDAK LANJUT	11
BAB V PENUTUP	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 176 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dari jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dari fungsi yang melekat pada setiap aparatur Organisasi Perangkat Daerah pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus-menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan merupakan Organisasi Perangkat Daerah unit pelayanan publik yang melaksanakan pelayanan publik dalam bidang pendidikan dan kebudayaan Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Lembaga yang melaksanakan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memberikan kuesioner kepada masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan publik seperti Layanan Pengajuan Rekomendasi Mutasi/Pindah Sekolah Siswa, Layanan Mutasi Siswa, Layanan Legalisir STTB/Ijazah/Danem/SKHU/Piagam, Layanan Magang/PKL/KKN/Penelitian, Layanan Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN), Layanan Pengesahan Kurikulum Satuan Pendidikan (KSP), Layanan Pengajuan Rekomendasi Teknis Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD dan SMP, Layanan Pengajuan Surat Keterangan Penganti STTB/Ijazah/SKHU/ SKYBS.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2017 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 176 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2017 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215) terakhir dirubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dan Reformasi Birokrasi nomor KEP/25/M.PAN/2/2014 tanggal 24 Pebruari 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Istansi Pemerintah;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayanan Publik.

C. SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman SKM terhadap 4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;

- b. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak.

2. TUJUAN

a. Tujuan Umum

Mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap mutu layanan pendidikan melalui survei kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester II.

b. Tujuan Khusus

- 1) Mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat yang dicapai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Demak Tahun 2025 Semester II;
- 2) Mengidentifikasi masalah yang menyebabkan pelanggan kurang puas terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak Tahun 2025 Semester II;
- 3) Menindaklanjuti masalah ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan pendidikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak.

F. MANFAAT

1. Tersedianya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik;
2. Tersedianya Hasil Tersedianya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak berupa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Diperolehnya Nilai Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester II dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

A. INSTRUMEN SURVEY

Instrumen yang digunakan dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah kuesioner. Adapun Unsur yang disurvei adalah :

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : alamat email dan jenis pekerjaan.

Responden dalam survey ini adalah seluruh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan diambil secara random selama 1 semester dengan jumlah responden ditetapkan sedikitnya 254 orang. Survey dilaksanakan secara daring dengan alamat: [https://s.id/SKM dikbud 2025 2](https://s.id/SKM_dikbud_2025_2).

Setelah ditutup, didapatkan responden yang sah sejumlah 254 orang. Sejumlah 214 orang diantaranya adalah PNS/TNI/POLRI/PPPK. Sisanya sejumlah 40 adalah non PNS.

C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random dengan menggunakan media daring terhadap masyarakat yang mendapatkan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Demak. Jumlah responden diperoleh sebanyak **254 orang**. Setiap responden diminta mengisi form survey yang telah disediakan dengan jumlah pertanyaan sebanyak 17 butir.

2. ANALISIS DATA

Pengolahan data secara kualitatif, diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner sesuai Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

a. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, yaitu dengan cara :

1) Membuat nilai untuk setiap jawaban, yaitu :

- a) untuk jawaban a diberi nilai 1;
- b) untuk jawaban b diberi nilai 2;
- c) untuk jawaban c diberi nilai 3;
- d) untuk jawaban d diberi nilai 4.

2) Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai SKM dari 17 unsur pelayanan (diterjemahkan dalam 17 butir pertanyaan/kuesioner), sehingga diperoleh perhitungan :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{17} = 0,11$$

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai-rata-rata tertimbang dengan rumus berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

c. Untuk memudahkan interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka Jumlah total nilai SKM di atas (point 2) dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga rumusnya :

$$\text{Jumlah SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

d. Ketentuan pemberian Nilai, Nilai Persepsi, Nilai interval Konversi Index Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Pelayanan diatur

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2016.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

(Permenpan/RB nomor 14 Tahun 2016)

Nilai	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.1717	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

BAB III

HASIL DAN ANALISIS DATA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Responden dalam survey ini diperoleh secara random terhadap penerima layanan publik yang pernah datang di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. Dengan demikian terdapat heterogenitas responden yang tinggi.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					JML
	PNS / TNI / POLRI/ PPK	WIRA- SWASTA	SWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAINNYA	
RESPONDEN	214	4	12	0	24	254

Melihat komposisi tabel diatas, maka mayoritas penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah responden dengan jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI/PPPK yakni mencapai **84,25%**.

B. HASIL PENGUKURAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Demak disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks unsur pelayanan

Unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2016.

Dalam keputusan ini, unsur yang dinilai terdiri atas 17 item, yaitu :

- a. Persyaratan pelayanan
- b. Kemudahan Prosedur Pelayanan
- c. Ketepatan Pelaksanaan Pelayanan
- d. Kesesuaian Biaya
- e. Kepastian Produk Layanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kesopanan dan Keramahan petugas
- h. Kejelasan Maklumat Pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan dan saran

2. Pengolahan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan jumlah responden sebanyak **254 orang**, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil :

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI UNSUR PELAYANAN (NRR)	NILAI RATA-RATA PER UNSUR (NRR : 100)	NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR X 0,11)	IKM SETELAH KONVERSI (JUMLAH X 25)
1	Persyaratan pelayanan	3,563	3,56	0,40	
2	Kemudahan prosedur	3,539	3,54	0,39	
3	Ketepatan pelaksanaan	3,409	3,41	0,38	
4	Kesesuaian biaya	3,858	3,86	0,43	
5	Kepastian produk	3,563	3,56	0,40	
6	Kemampuan petugas	3,575	3,57	0,40	
7	Kesopanan dan keramahan	3,638	3,64	0,40	
8	Penanganan pengaduan	3,811	3,81	0,42	
9	Kualitas Sarana Prasarana	3,626	3,63	0,40	
	JUMLAH	32,582	32,58	3,62	90,42

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh **angka 90,42**, sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (Kepmenpan No. 14 Tahun 2016), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Hasil survey tersebut dapat kami sampaikan bahwa Jumlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak setelah dikonversi hasilnya adalah 90,42 dengan peringkat nilai mutu pelayanan “A” kategori “SANGAT BAIK”.

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

(Kepmenpan No. 14 Tahun 2016)

Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25.00 – 64.1717	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

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEY DAN TINDAK LANJUT

A. HASIL ANALISA SURVEY

Atas dasar data yang diperoleh dari survey kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut BAB III, maka ada 5 unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan;
2. Kemudahan prosedur; dan
3. Ketepatan pelaksanaan.

Oleh sebab itu, Hasil analisa survey yang ditawarkan adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan: Dijelaskan apakah persyaratannya terlalu banyak, tidak jelas, tidak relevan, atau sulit dipenuhi oleh masyarakat;
2. Kemudahan Prosedur: Dijelaskan apakah alur pelayanannya berbelit-belit, melibatkan terlalu banyak pihak, atau memakan waktu yang lama;
3. Ketepatan Pelaksanaan: Dijelaskan apakah pelayanan tidak selesai tepat waktu, hasilnya tidak sesuai harapan, atau ada inkonsistensi dalam pelaksanaannya.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Sesuai dengan rencana jangka menengah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak, terdapat beberapa kegiatan yang diarahkan untuk meningkatkan layanan informasi dan dokumentasi bagi masyarakat, yaitu:

1. Unsur: Persyaratan Pelayanan

Temuan:

Sebagian responden menilai informasi persyaratan masih kurang jelas dan belum mudah diakses.

Rencana Tindak Lanjut:

- a. Menyederhanakan daftar persyaratan layanan tanpa melanggar regulasi;
 - b. Membuat daftar persyaratan yang lengkap, ringkas, dan mudah dipahami;
 - c. Memasang informasi persyaratan pada seluruh media publikasi;
 - d. Mengadakan briefing rutin bagi petugas *front office*; dan
 - e. Menyiapkan FAQ Persyaratan Layanan.
2. Unsur: Kemudahan Prosedur/Alur Pelayanan

Temuan:

Responden menilai alur pelayanan masih membingungkan.

- a. Menata ulang alur pelayanan agar lebih sederhana dan efisien.
- b. Menyediakan flowchart pelayanan di area pelayanan dan website.

- c. Mengembangkan layanan online untuk mempersingkat tahapan.
 - d. Menyusun SOP terbaru yang lebih ringkas.
 - e. Mengadakan pelatihan layanan prima bagi petugas.
3. Unsur: Ketepatan Pelaksanaan / Waktu Layanan

Temuan:

Sebagian masyarakat menilai waktu layanan belum konsisten.

- a. Melakukan review dan penyesuaian standar waktu pelayanan.
- b. Menambah petugas pada jam ramai.
- c. Mengoptimalkan teknologi untuk percepatan verifikasi.
- d. Membuat sistem monitoring waktu layanan.
- e. Memberi reward & reminder internal.
- f. Menyediakan notifikasi progres layanan.

BAB V

PENUTUP

Dalam mewujudkan pelayanan prima Dinas Pendidikan Kabupaten Demak, seluruh jajaran Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak berusaha mewujudkan pelayanan pendidikan yang sesuai dengan amanat UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2007 tentang Pelayanan Publik. Salah satu upaya upaya mewujudkan keinginan tersebut adalah dengan melaksanakan survey kepuasan pelanggan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil survey menunjukkan bahwa layanan masuk dalam kategori baik, sehingga layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak perlu pembenahan dan peningkatan kualitas layanan perlu dilaksanakan. Layanan yang cepat, tepat, ramah dan sopan akan memberikan pengalaman menyenangkan bagi masyarakat. Apalagi jika layanan didukung dengan sarana dan prasarana yang baik. Bahkan kedepan, layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak perlu dikembangkan dalam moda daring, seiring dengan kemajuan teknologi.

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

a. Jumlah Responden : 254

- Jumlah Laki-laki : 79
- Jumlah Perempuan : 175

b. Jumlah Responden terdiri dari Usia : 254

- Jumlah Responden Usia 15 s.d. 25 Tahun : 2
- Jumlah Responden Usia 26 s.d. 35 Tahun : 51
- Jumlah Responden Usia 36 s.d. 50 Tahun : 122
- Jumlah Responden Usia 51 s.d. 60 Tahun : 69

c. Jenjang Pendidikan : 254

- Jumlah Responden berpendidikan SD : 21
- Jumlah Responden berpendidikan SLTP : 5
- Jumlah Responden berpendidikan SLTA : 5
- Jumlah Responden berpendidikan D1/D2/D3 : 1
- Jumlah Responden berpendidikan D4/S1 : 191
- Jumlah Responden berpendidikan S2 Keatas : 31

d. Pekerjaan Responden : 254

- Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 214
- Jumlah Responden Wiraswasta : 4
- Jumlah Responden Swasta : 12
- Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa : -
- Jumlah Responden Lainnya : 24

INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?
 - a. Tidak Sesuai
 - b. Kurang Sesuai
 - c. Sesuai
 - d. Sangat Sesuai
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?
 - a. Tidak Mudah
 - b. Kurang Mudah
 - c. Mudah
 - d. Sangat Mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?
 - a. Tidak Cepat
 - b. Kurang Cepat
 - c. Cepat
 - d. Sangat Cepat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
 - a. Sangat Mahal
 - b. Cukup Mahal
 - c. Murah
 - d. Gratis
5. Bagaimana pendapat Saudara 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. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
 - a. Tidak Kompeten
 - b. Kurang Kompeten
 - c. Kompeten
 - d. Sangat Kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
 - a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah
 - b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah
 - c. Sopan dan Ramah
 - d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
 - a. Tidak ada
 - b. Ada tetapi tidak diterapkan
 - c. Diterapkan tidak maksimal
 - d. Diterapkan sepenuhnya
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?
 - a. Buruk
 - b. Cukup
 - c. Baik
 - d. Sangat Baik

TERIMA KASIH