



BerAKHLAK
Paradigma Pelayanan: Akuntabel Kompeten
Harmoni Layat Adaptif Kolaborasi

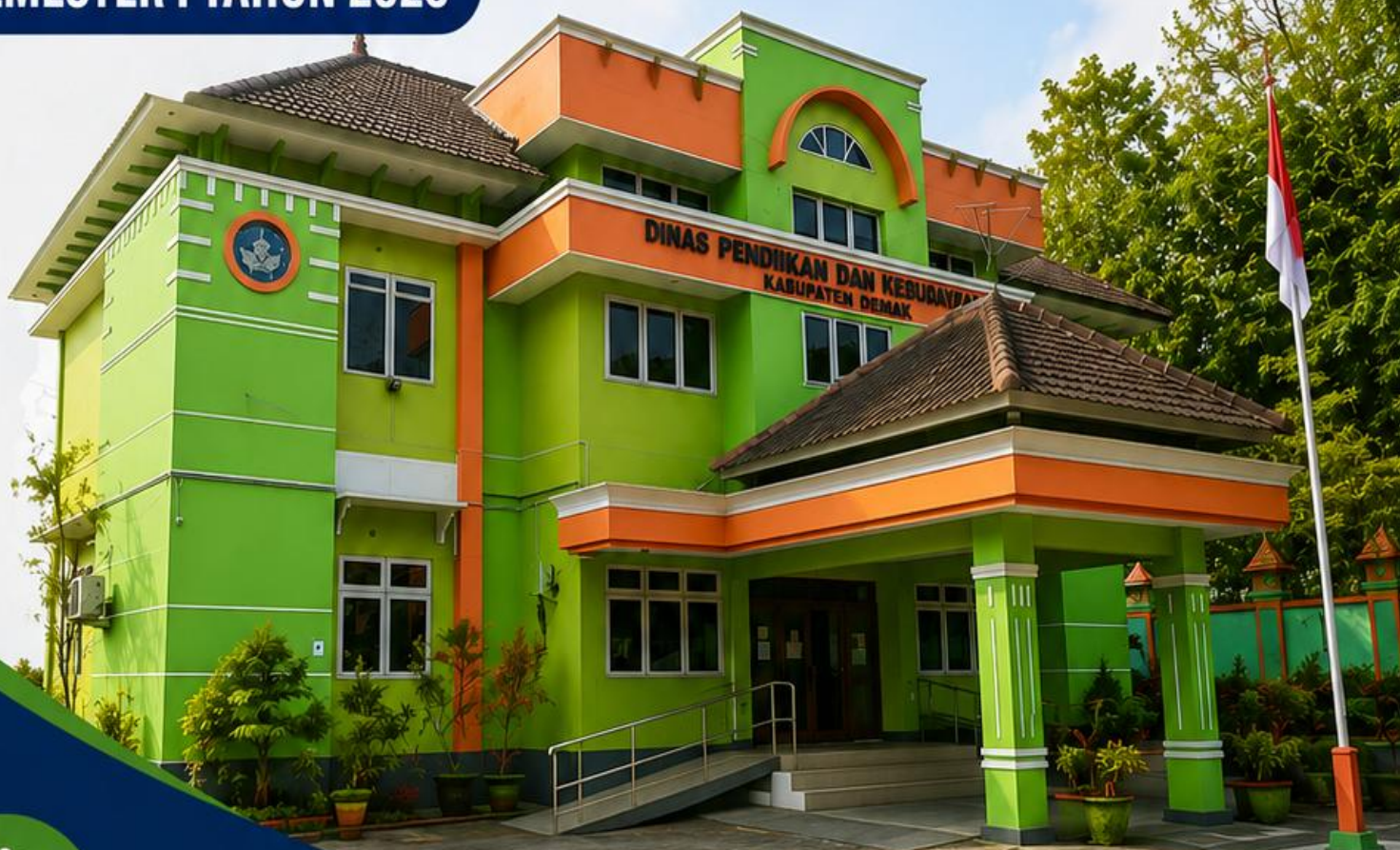
**#bangga
melayani
bangsa**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN DEMAK**

SEMESTER I TAHUN 2026



DISUSUN OLEH :
DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
KABUPATEN DEMAK



dindikbud.demakkab.go.id



Dindikbud Demak

KATA PENGANTAR

Atas berkah rahmat Allah SWT, penyusunan Laporan Indeks Pelayanan Publik terhadap pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak tahun 2026 Semester I 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 Survei Kepuasan Masyarakat.

Kami ucapkan terima kasih kepada masyarakat yang suka rela bersedia menjadi responden Survei ini. Semoga Allah SWT membalas budi baik yang telah diberikan demi terwujudnya Laporan Indeks Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak Tahun 2026 Semester I.

Bahwa Survei 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, 29 Juni 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan,



Haris Wahyudi Ridwan, A.P., M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP 197606061995011001

Tim Penyusun :

Ketua : Ridwan, S.T., M.M.
Sekretaris : Ayu Widya Danasari, S.E., M.M
Anggota : R. Yudha Adhi Pratama, S.M.
Tri Yulianingsih, S.Sos.
Muti'atul Muflikhah, A.Md.Bns.
Imam Syafii
Abdullah Nasirin
Rifa'i Heru Prasetyo

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR ISI..... iv

BAB I PENDAHULUAN1

A. LATAR BELAKANG1

B. DASAR HUKUM2

C. SASARAN.....2

D. RUANG LINGKUP3

E. MAKSUD DAN TUJUAN.....4

F. MANFAAT4

BAB II METODOLOGI SURVEI.....6

A. INSTRUMEN SURVEI6

B. DESKRIPSI RESPONDEN.....7

C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA8

BAB III PENGOLAHAN DATA.....10

A. IDENTITAS RESPONDEN10

B. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT10

BAB IV HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT.....12

A. HASIL ANALISA SURVEI.....12

B. TINDAK LANJUT12

BAB V PENUTUP16

LAMPIRAN – LAMPIRAN17

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM.....18

INSTRUMEN KEPUASAN PELANGGAN.....19

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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 seluruh instansi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei 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 aparaturnya 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 aparaturnya, karena merupakan tugas dari fungsi yang melekat pada setiap aparaturnya kementerian/lembaga 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 Survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode Survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sebagai salah satu lembaga yang melaksanakan pelayanan publik dalam bidang informasi 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 Magang/PKL/KKN/Penelitian, Layanan Mutasi Siswa, Layanan Pengajuan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN), Layanan Pengajuan Rekomendasi Pindah Sekolah Siswa, Layanan Pengajuan Rekomendasi Teknis Izin Pendirian satuan Pendidikan SD dan SMP, Layanan Pengajuan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/SKHU/SKYBS, Layanan Pengesahan Kurikulum Satuan Pendidikan (KSP), Layanan Rekomendasi Izin Pentas Seni, Layanan STTB/Ijazah/Danem/SKHU/Piagam.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Demak tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak beserta perubahannya.

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

1. Ruang Lingkup Aspek Pelayanan (Unsur SKM)
Merupakan objek atau materi yang dinilai oleh masyarakat terhadap UPP, yang mencakup 9 unsur wajib:
 - a. Persyaratan pelayanan: Kejelasan syarat teknis dan administratif;
 - b. Prosedur: Kemudahan tata cara pelayanan yang baku;
 - c. Waktu pelayanan: Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian;
 - d. Biaya/Tarif: Transparansi dan kesesuaian biaya resmi;
 - e. Produk spesifikasi: Kualitas dan kesesuaian hasil layanan;
 - f. Kompetensi pelaksana: Keahlian, pengetahuan, dan keterampilan petugas;
 - g. Perilaku pelaksana: Kesopanan, keramahan, dan kedisiplinan petugas;
 - h. Maklumat pelayanan: Pernyataan kesiapan UPP melaksanakan pelayanan; dan
 - i. Penanganan pengaduan: Respons terhadap keluhan dan saran.
2. Ruang Lingkup Tahapan Pelaksanaan
Ini mencakup seluruh proses manajemen survei yang harus dilakukan oleh tim UPP:
 - a. Persiapan: Penetapan jadwal, penyusunan instrumen (kuesioner), dan penentuan sampel responden;
 - b. Pengumpulan data: pengisian kuesioner digital (elektronik);
 - c. Pengolahan data: Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur dan per unit pelayanan;
 - d. Analisis hasil: Penilaian terhadap unsur yang memiliki nilai terendah dan tertinggi untuk perbaikan;
 - e. Penyusunan laporan: Dokumen resmi hasil SKM sebagai bahan evaluasi internal; dan
 - f. Publikasi: Kewajiban mengumumkan hasil IKM kepada masyarakat melalui media media sosial atau papan pengumuman resmi.
3. Ruang Lingkup Subjek Pelayanan
 - a. Penerima layanan: Seluruh masyarakat atau lembaga pendidikan yang menerima pelayanan di UPP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak; dan
 - b. Unit kerja: Seluruh bagian, atau sub bagian di dalam UPP Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat.

E. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan menggunakannya sebagai acuan untuk meningkatkan mutu pelayanan publik.

1. Maksud

Pelaksanaan survei ini dimaksudkan sebagai alat evaluasi kinerja yang mempertemukan ekspektasi masyarakat dengan realitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak. SKM menjadi media bagi masyarakat untuk memberikan penilaian objektif secara terstruktur.

2. Tujuan

Tujuan utama SKM terbagi ke dalam beberapa poin strategis:

a. Mengukur kinerja pelayanan

Mendapatkan data capaian kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Demak berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

b. Mengetahui kelemahan dan kelebihan

Memetakan unsur pelayanan mana yang sudah baik dan unsur mana yang masih dinilai kurang oleh masyarakat.

c. Bahan perbaikan kebijakan

Menjadi dasar bagi pimpinan instansi untuk mengambil keputusan, menyusun program perbaikan, dan merumuskan kebijakan pelayanan baru.

d. Memacu kompetisi positif

Mendorong unit-unit pelayanan untuk saling berlomba meningkatkan mutu dan inovasi dalam melayani masyarakat.

e. Mewujudkan transparansi

Membuka ruang bagi masyarakat untuk mengontrol kualitas kinerja birokrasi secara langsung (akuntabilitas).

F. MANFAAT

Bagi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dindikbud) Kabupaten Demak, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki manfaat strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola pendidikan dan kebudayaan daerah, yaitu:

1. Perbaikan Kualitas Layanan Publik Secara Spesifik

a. Optimalisasi layanan administrasi

Mempercepat proses birokrasi internal dinas, mulai dari legalisasi dokumen kelulusan, mutasi siswa, hingga pengurusan administrasi kepegawaian guru.

b. Umpan balik kompensasi layanan:

Memastikan bahwa Standar Pelayanan (SP) dan jaminan kompensasi yang telah ditetapkan oleh Kepala Dinas berjalan transparan dan tepat waktu.

2. Pemetaan Kinerja dan Kebutuhan Riil Masyarakat

a. Mengetahui peta kelemahan

Mengidentifikasi secara instan unsur pelayanan yang dinilai kurang memuaskan.

b. Mengetahui kekuatan layanan

Mengukur pencapaian indeks kepuasan (IKM) sebagai bentuk apresiasi terhadap kinerja pegawai dinas yang sudah berjalan baik.

c. Menyediakan basis data

Menyediakan dokumen berkala mengenai laporan harapan masyarakat terhadap mutu pendidikan dan kebudayaan di Demak.

3. Akuntabilitas dan Kebijakan Berbasis Data (*Evidence-Based Policy*)

a. Dasar penyusunan kebijakan

Hasil penilaian survei digunakan pimpinan Dindikbud Demak untuk merumuskan kebijakan operasional tahun berikutnya secara lebih akurat.

b. Meningkatkan transparansi

Membuka ruang bagi masyarakat (orang tua murid, guru, dan pengelola lembaga budaya) untuk mengawasi kinerja aparatur sipil negara (ASN) di dinas secara objektif.

c. Mendukung indikator makro daerah:

Berkontribusi positif terhadap penilaian reformasi birokrasi di tingkat Pemerintah Kabupaten Demak secara keseluruhan.

BAB II
METODOLOGI SURVEI

A. METODE SURVEI

1. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dilakukan secara tetap dengan jangka waktu setiap 6 bulanan (Semester). Laporan ini merupakan Survei Kepuasan Masyarakat Periode Januari – Juni (Semester 1) Tahun 2026.

2. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

3. Instrumen Survei

Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan standar baku yang wajib diikuti oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik secara berkala minimal 1 kali setahun. Peraturan ini memangkas indikator lama menjadi 9 unsur utama pelayanan, yaitu:

No	Unsur Pelayanan	Penjelasan Unsur	Pertanyaan Survei
1	Persyaratan	Syarat teknis dan administratif untuk mendapat layanan	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kami?
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur pelayanan yang dibakukan bagi pemohon	Bagaimana pendapat Saudara tentang alur pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu total pemrosesan sejak berkas lengkap	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?

4	Biaya/Tarif	Ongkos resmi yang dipatok dalam peraturan (termasuk jika gratis)	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diterima	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
6	Kompetensi Pelaksana	Pengetahuan, keahlian, dan keterampilan petugas	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?
7	Perilaku Pelaksana	Sikap, kesopanan, dan keramahan petugas dalam melayani	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Prosedur dan tindak lanjut pengelolaan keluhan	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
9	Sarana dan Prasarana	Ketersediaan fasilitas pendukung fisik dan non-fisik	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

B. DESKRIPSI RESPONDEN

Deskripsi responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Demak adalah bagian laporan yang menguraikan karakteristik dan demografi para pengguna layanan yang mengisi kuesioner. Data ini berfungsi untuk pengelompokan (segmentasi) dan memastikan keabsahan (quality control) bahwa responden benar-benar pihak yang menerima layanan di instansi tersebut. Secara umum, bagian deskripsi responden pada kuesioner Dindikbud memuat pengelompokan berdasarkan kriteria berikut:

1. Jenis Kelamin
Jumlah dan persentase responden Laki-laki dan Perempuan.
2. Kelompok Usia
Pembagian usia responden (misalnya: 20-30 tahun, 31-40 tahun, dst.).
3. Pendidikan Terakhir
Latar belakang pendidikan mulai dari SD/SMP/SMA sederajat, Diploma, hingga S1/S2/S3.
4. Jenis Pekerjaan

Status pekerjaan responden, seperti PNS/ASN, Pegawai Swasta, Honorer, Wiraswasta, Guru/Tenaga Pendidik, Pelajar, hingga Mahasiswa

Responden dalam survei ini adalah seluruh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan diambil secara random selama 1 semester dengan jumlah responden 409 orang. Sejumlah 400 orang diantaranya adalah ASN/TNI/POLRI. Sejumlah 9 adalah pelajar dan masyarakat umum. Selanjutnya Survei dilaksanakan secara daring dengan alamat: <https://s.id/SKM-DINDIKBUD-2026-SMT1>

Penetapan jumlah responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatur melalui tiga hal utama: penentuan target, pemilihan kriteria pengguna layanan yang aktif, serta pengaturan lokasi dan waktu pengumpulan data. Besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Dari tahap tersebut diperoleh 196 responden

C. METODE PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA

1. METODE PENGUMPULAN DATA

Responden diambil secara random terhadap masyarakat yang mendapatkan layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan kabupaten Demak. Metode pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner dengan pemanfaatan media elektronik/daring. Penyebaran kuesioner menggunakan tautan (link) dan pindai kode QR (*QR Code*) di lokasi pelayanan Dindikbud selanjutnya responden mengisi daftar pertanyaan pada gawai pribadi secara mandiri. Jumlah responden diperoleh sebanyak 409 orang.

2. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dindikbud menggunakan Pengukuran Skala Likert. Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut:

- a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai, yaitu:
 - 1) untuk jawaban a diberi nilai 1;
 - 2) untuk jawaban b diberi nilai 2;
 - 3) untuk jawaban c diberi nilai 3;
 - 4) untuk jawaban d diberi nilai 4.
- b. Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Nilai tertimbang dimaksud diatas diperoleh dengan cara memperhitungkan nilai peratanyaan dari 9 unsur pelayanan, sehingga nilai penimbang yang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

- d. 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:

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

- e. 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 2017.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,594	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,595 – 3,194	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,195 – 3,794	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,795 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III
PENGOLAHAN DATA

A. IDENTITAS RESPONDEN

Besaran sampel dengan menggunakan table *Krejcie and Morgan*, dimana populasi sebanyak 409, dapat diambil sampel sebesar 196 responden.

RESPONDEN BERDASARKAN JENIS PEKERJAAN

IDENTITAS	JENIS PEKERJAAN					
	PNS / TNI / POLRI/ PPPK	WIRA- SWASTA	SWASTA	PELAJAR/ MAHASISWA	LAINNYA	JML
RESPONDEN	192	1	1	-	2	196

Sampel responden pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Dindikbud) sebagian besar berasal dari kelompok ASN/TNI/POLRI **(95,8%)** karena mayoritas pengguna layanan langsung instansi tersebut adalah para guru, kepala sekolah, dan tenaga kependidikan yang berstatus sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN). Disamping itu faktor pendampingan oleh guru dan tenaga kependidikan sekolah pada saat masyarakat memerlukan pelayanan publik menjadi alasan kuat mengapa data demografi responden SKM didominasi oleh ASN.

B. HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 196 orang, berikut adalah hasil pengukuran selama lebih kurang 6 (bulan) bulan mulai dari persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data indeks, penyusunan dan pelaporan hasil: Kesopanan dan Keramahan petugas

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	3,500	3,50	0,39	
2	Kemudahan prosedur	3,531	3,53	0,39	
3	Kecepatan Waktu	3,383	3,38	0,38	
4	Kesesuaian biaya	4,000	4,00	0,44	
5	Kepastian produk	3,439	3,44	0,38	

6	Kemampuan petugas	3,474	3,47	0,39	
7	Kesopanan dan keramahan	3,505	3,51	0,39	
8	Penanganan pengaduan	4,000	4,00	0,44	
9	Kualitas Sarana Prasarana	3,556	3,56	0,39	
	JUMLAH	32,388	32,39	3,60	89,88

Nilai IKM setelah dikonversi diperoleh angka 89,88, sehingga jika disandingkan dengan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan (PermenpanRB No. 14 Tahun 2017), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Hasil survei 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 89,88 dengan peringkat nilai mutu pelayanan “A” kategori “SANGAT BAIK”.

BAB IV

HASIL ANALISA SURVEI DAN TINDAK LANJUT

A. HASIL ANALISA SURVEI

Atas dasar data yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat sebagaimana tersebut BAB III, maka ada 1 unsur yang perlu ditingkatkan, yaitu Kecepatan Waktu Pelayanan:

1. Kecepatan Waktu Pelayanan menjadi unsur yang perlu ditingkatkan menunjukkan karena sebagian responden menilai bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Faktor Penyebab Nilai yang Rendah pada Kecepatan Pelayanan antara lain disebabkan:
 - a. Alur Birokrasi Berjenjang
Proses verifikasi berkas legalisasi ijazah, surat keterangan pengganti ijazah rusak membutuhkan validasi berlapis, mulai dari staf teknis, kepala seksi, kepala bidang, hingga tanda tangan kepala dinas.
 - b. Beban Kerja yang Fluktuatif (Seasonal)
Pada periode tertentu seperti musim SPMB, kelulusan sekolah, atau pemberkasan pendidikan TNI/POLRI, volume berkas yang masuk ke Dindikbud melonjak tajam dan tetap memberlakukan verifikasi berjenjang sebagai bentuk penjaminan mutu (*Quality Assurance*), bentuk akuntabilitas dan legalitas hukum dan bentuk pencegahan maladministrasi.
 - c. Ketergantungan pada Sinkronisasi Sistem Pusat
Banyak layanan kedinasan yang bergantung pada aplikasi eksternal (seperti Dapodik dan aplikasi SIPPN). Ketika server pusat mengalami gangguan (down), penyelesaian layanan di tingkat daerah menjadi tertunda.

B. TINDAK LANJUT

Menyikapi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode ini yang menunjukkan perlunya peningkatan signifikan pada unsur Kecepatan Waktu Pelayanan, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mengambil langkah strategis yang adaptif dan realistis. Dengan mempertimbangkan keterbatasan alokasi anggaran daerah untuk pengembangan infrastruktur Teknologi Informasi (TI) pada tahun berjalan, dinas berkomitmen agar kendala finansial tersebut tidak menjadi penghambat dalam memangkas waktu tunggu pelayanan. Oleh karena itu, fokus perbaikan akan diarahkan pada strategi Rekayasa Ulang Proses (*Process Re-engineering*) berbasis Non-TI. Pendekatan ini bertumpu pada optimalisasi tata kelola birokrasi internal, penyederhanaan alur verifikasi berjenjang, serta manajemen distribusi beban kerja

secara manual namun presisi. Melalui restrukturisasi SOP operasional dan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada secara lebih taktis, dinas optimis mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, responsif, dan akuntabel tanpa harus bergantung pada pengadaan sistem digital yang berbiaya tinggi.

Sebagai langkah konkret dari strategi rekayasa ulang proses tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menetapkan beberapa program aksi prioritas yang berfokus pada efisiensi ruang, waktu, dan pengorganisasian kerja. Program-program non-TI ini dirancang untuk mengurai titik sumbat (*bottleneck*) tanpa mengubah substansi pengawasan mutu pelayanan. Adapun rincian program kerja yang akan segera diimplementasikan adalah sebagai berikut:

1. Dekonsentrasi Otoritas Verifikasi melalui *Sistem Parallel Processing*

Langkah awal dilakukan dengan memotong birokrasi meja yang selama ini linier dan memakan waktu lama. Melalui penerbitan Surat Keputusan Kepala Dinas, otoritas verifikasi administratif awal didelegasikan penuh kepada petugas pelayanan di loket depan yang mewakili tiap. Petugas loket dibekali kewenangan untuk langsung menolak berkas tidak lengkap atau menyatakan berkas telah lengkap di tempat. Dengan demikian, berkas yang dinaikkan ke meja Kepala Seksi hingga Kepala Dinas sudah berstatus bersih dan siap ditandatangani secara kolektif, tanpa perlu melalui proses pemeriksaan ulang dari nol dan disertai dengan ceklist verifikasinya.

2. Pembatasan Perjalanan Dinas Luar Pejabat pada Periode Puncak (*Seasonal*)

Untuk mengantisipasi lonjakan permohonan layanan pada periode tertentu—seperti masa SPDB, kelulusan sekolah, atau pemberkasan pendidikan TNI/POLRI—Kepala Dinas mengeluarkan instruksi khusus mengenai manajemen kehadiran pejabat. Melalui himbauan dan komitmen bersama, seluruh pejabat struktural yang berada dalam alur verifikasi berjenjang diminta untuk meminimalisir pelaksanaan perjalanan dinas luar daerah pada masa-masa sibuk tersebut. Kebijakan ini memastikan bahwa pejabat penentu keputusan selalu berada di tempat, sehingga penumpukan berkas akibat meja kerja yang kosong dapat dihindari dan waktu penyelesaian dokumen tetap berjalan cepat sesuai target.

3. Penerapan Lembar Kendali Persyaratan Mandiri (*Self-Assessment Checklist*)

Berdasarkan hasil evaluasi di lapangan, salah satu faktor utama yang menghambat kecepatan waktu pelayanan adalah banyaknya pemohon yang datang membawa dokumen tidak lengkap atau tidak sesuai ketentuan. Kondisi ini memaksa petugas loket menghabiskan durasi waktu yang cukup lama hanya untuk memeriksa lembar demi lembar berkas, menjelaskan ulang regulasi persyaratan, hingga akhirnya terpaksa menolak berkas tersebut. Akibatnya, antrean di ruang tunggu menjadi mengular dan waktu produktif petugas maupun pemohon lainnya terbuang tidak

efektif. Dengan menyediakan lembar ceklist mandiri, calon pengguna layanan wajib mengisi, mencentang, dan menandatangani lembar *checklist* tersebut sebagai bukti tertulis bahwa mereka telah melakukan validasi mandiri. Jika dalam lembar kendali tersebut terdapat satu saja komponen persyaratan yang tidak tercentang (tidak terpenuhi), maka berkas secara otomatis belum dapat diserahkan kepada petugas loket dan pemohon diminta melengkapinya terlebih dahulu tanpa harus mengganggu antrean di loket (Sistem Gugur Pra-Loket).

Guna memastikan seluruh strategi rekayasa ulang proses (process re-engineering) berbasis non-TI dapat dieksekusi secara terukur dan akuntabel, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menyusun matriks rencana aksi yang komprehensif. Matriks ini berfungsi sebagai panduan operasional bagi seluruh lini bidang di internal dinas dalam mengimplementasikan kebijakan pemangkasan waktu pelayanan. Di dalam matriks ini, setiap program aksi telah dijabarkan secara rinci ke dalam kegiatan nyata yang logis, lengkap dengan penetapan target waktu penyelesaian yang realistis, pembagian penanggung jawab yang jelas, serta indikator keberhasilan (output) yang terukur. Melalui pengorganisasian kerja yang tertuang dalam matriks ini, monitoring dan evaluasi berkala dapat dilakukan secara objektif demi menjamin tercapainya target peningkatan nilai unsur Kecepatan Waktu Pelayanan pada periode berikutnya.

Matriks Rencana Tindak Lanjut (RTL) Peningkatan Unsur Kecepatan Pelayanan

No	Program Aksi	Kegiatan Nyata	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Dekonsentrasi Otoritas Verifikasi melalui Sistem Parallel Processing	1. Menyusun Draft SK Kepala Dinas tentang pendelegasian wewenang verifikasi. 2. Menempatkan tim verifikator teknis dari tiap Bidang 3. Melakukan verifikasi final kelengkapan berkas di tingkat loket, sehingga berkas yang naik ke pimpinan tinggal ditandatangani secara kolektif.	Agustus-Desember 2026	Sekretaris Dinas & Para Kepala Bidang	• SK Pendelegasian Wewenang ditandatangani. • Berkas yang masuk ke meja pejabat sudah berstatus <i>clear</i> 100%. • Waktu tunggu tanda tangan terpangkas.
2	Pembatasan Perjalanan Dinas Luar	1. Memetakan kalender kerja periode puncak	Sesuai Kalender Siklus	Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	• Terbitnya Nota Dinas/Himbau

	Pejabat pada Periode Puncak (<i>Seasonal</i>)	kesibukan layanan (PPDB, Kelulusan, Sertifikasi Triwulan). 2. Menerbitkan Nota Dinas/Himbauan Kepala Dinas mengenai pembatasan perjalanan dinas luar daerah pada masa seasonal tersebut. 3. Menyusun jadwal piket pejabat struktural di kantor pada masa sibuk layanan.	Layanan (April-Juni 2027)		an Kehadiran Pejabat. • Kehadiran pejabat struktural di kantor mencapai 100% pada periode puncak. • Tidak ada berkas yang berhenti karena meja pejabat kosong.
3	Penerapan Lembar Kendali Persyaratan Mandiri (<i>Self-Assessment Checklist</i>)	1. Membuat lembar <i>checklist</i> persyaratan di loket pelayanan. 2. Menjelaskan kepada calon pengguna layanan agar mengisi lembar ceklist mandiri. 3. Mewajibkan pemohon mengisi dan menandatangani lembar <i>checklist</i> sebelum menyerahkan dokumen ke petugas loket.	Agustus-Desember 2026	Kasubag Umum & Petugas Loker Pelayanan	• Poster persyaratan terpasang di ruang pelayanan. • Berkas yang ditolak di loket karena tidak lengkap berkurang hingga 80% • Waktu pemeriksaan dokumen di loket menjadi lebih singkat (di bawah 5 menit).

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2026 secara keseluruhan telah berjalan dengan baik, objektif, dan akuntabel sesuai dengan regulasi yang berlaku. Berdasarkan data yang dihimpun, hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum berada pada kategori Sangat Baik. Meskipun demikian, analisis demografi tahun ini menunjukkan adanya karakteristik unik di mana responden masih didominasi oleh kalangan ASN, guru, TNI dan POLRI. Dari evaluasi 9 unsur pelayanan, unsur Kecepatan Waktu Pelayanan diidentifikasi sebagai aspek utama yang mendesak untuk ditingkatkan akibat adanya hambatan pada sistem verifikasi berjenjang manual di masa-masa puncak (*seasonal*).

Laporan SKM Tahun 2026 ini bukan sekadar pemenuhan kewajiban administrasi publik, melainkan instrumen evaluasi yang krusial bagi dinas dalam memotret realitas pelayanan di lapangan. Melalui komitmen penerapan strategi Rekayasa Ulang Proses (*Process Re-engineering*) berbasis Non-TI—yang meliputi pendelegasian wewenang kepada staf pelayanan (*parallel processing*), pembatasan perjalanan dinas pejabat pada periode sibuk, serta kewajiban lembar kendali mandiri (*self-assessment checklist*)—Dindikbud siap menjawab tantangan efisiensi waktu pelayanan di tengah keterbatasan anggaran infrastruktur digital. Dengan sinergi dan disiplin tinggi dari seluruh aparatur dinas beserta kerja sama para pendidik di lapangan, Dindikbud optimis dapat terus mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih responsif, adil, dan prima bagi seluruh lapisan masyarakat pada periode mendatang.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DATA RESPONDEN LAPORAN SKM

1. Jumlah Responden : 196

- Jumlah Laki-laki : 60
- Jumlah Perempuan : 136

2. Jumlah Responden terdiri dari Usia : 196

- Jumlah Responden Usia 15 s.d. 25 Tahun : 1
- Jumlah Responden Usia 26 s.d. 35 Tahun : 41
- Jumlah Responden Usia 36 s.d. 50 Tahun : 90
- Jumlah Responden Usia 51 s.d. 60 Tahun: 64

3. Jenjang Pendidikan : 196

- Jumlah Responden berpendidikan SD : 17
- Jumlah Responden berpendidikan SLTP : 2
- Jumlah Responden berpendidikan SLTA : 2
- Jumlah Responden berpendidikan D1/D2/D3 : 0
- Jumlah Responden berpendidikan D4/S1 : 145
- Jumlah Responden berpendidikan S2 Keatas : 30

4. Pekerjaan Responden : 196

- Jumlah Responden PNS/POLRI/TNI/PPPK : 192
- Jumlah Responden Wiraswasta : 1
- Jumlah Responden Swasta : 1
- Jumlah Responden Pelajar/Mahasiswa : -
- Jumlah Responden Lainnya : 2

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 layanan?
 - 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

409 jawaban

[Lihat di Spreadsheet](#)

Ringkasan

Pertanyaan

Individual

Alamat Email

409 jawaban

alikusai92@gmail.com

tatik040u2@gmail.com

tinaulia71@gmail.com

Srihati47@guru.sd.belajar.id

purwaningsih20041967@gmail.com

purnamamardhiyah@gmail.com

alchikmah57@gmail.com

mirayulianti5505@gmail.com

komsiasi1971@gmail.com

Nama Lengkap

409 jawaban

Ali Kisa'i

Hartatik, S.Pd., M.Pd.

Sutinah, S.Pd.

Sri Purwaningsih

Tuminah

Sulisih

Al Chikmah,S.Pd.SD

Mira Yulianti

Komsiasi

Nomor Telepon/HP

409 jawaban

085225247768

085290062549

089668417887

088216512580

081325566450

081466775001

089681688249

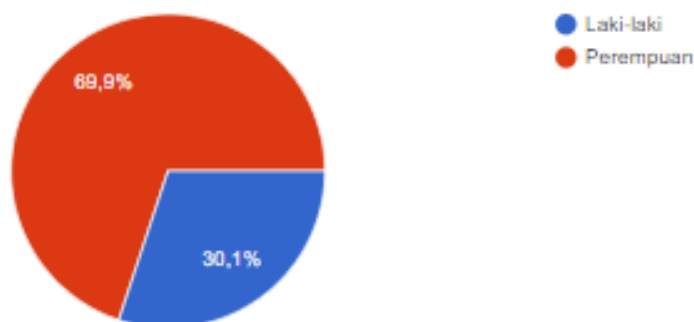
085878727088

082264381325

Jenis Kelamin

409 jawaban

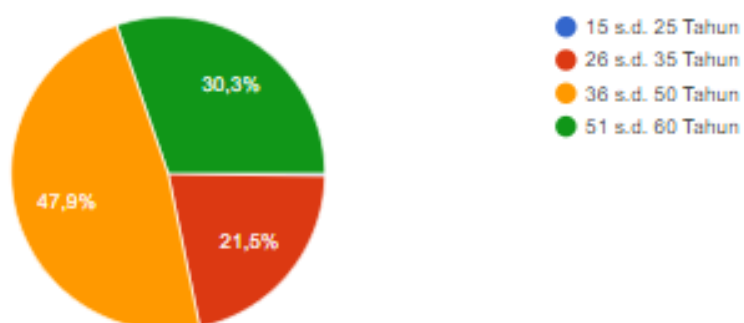
 Salin diagram



Umur/Usia

409 jawaban

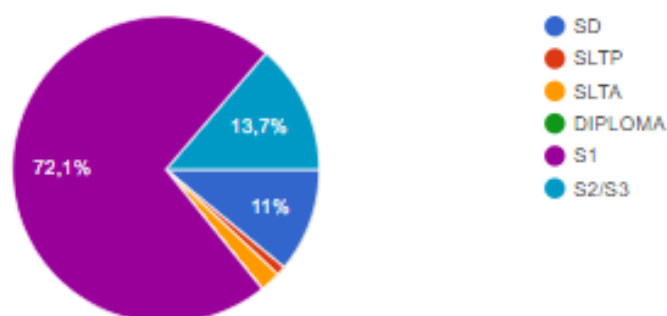
 Salin diagram



Jenjang Pendidikan

409 jawaban

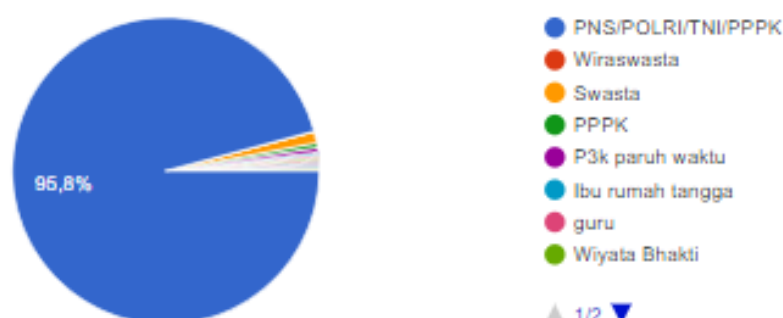
[Salin diagram](#)



Pekerjaan

409 jawaban

[Salin diagram](#)

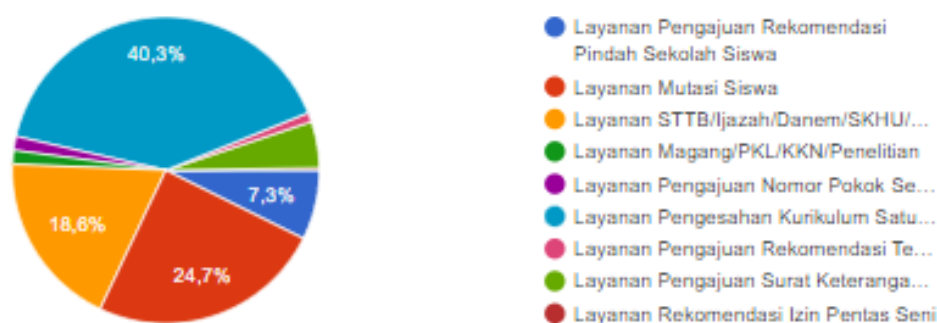


PILIH LAH SALAH SATU LAYANAN YANG ANDA TERIMA

Jenis Pelayanan Yang Diterima

409 jawaban

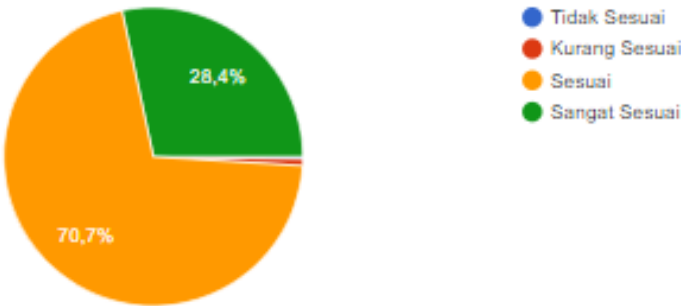
[Salin diagram](#)



1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan kami?

Salin diagram

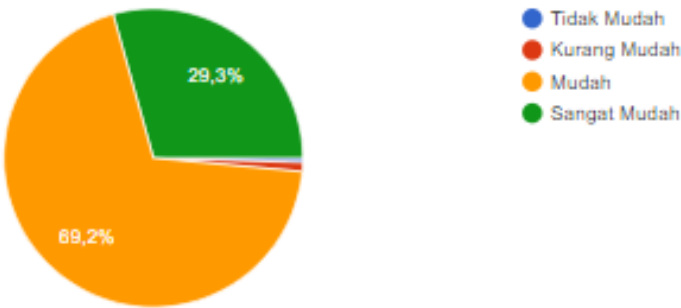
409 jawaban



2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?

Salin diagram

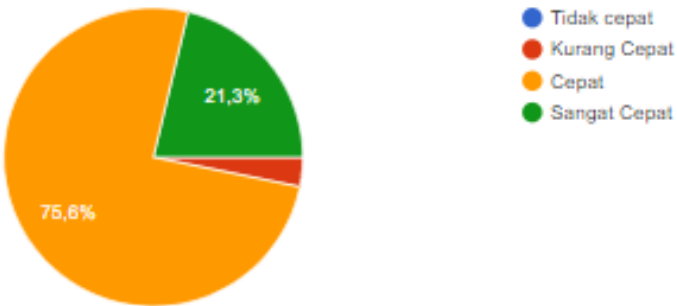
409 jawaban



3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?

Salin diagram

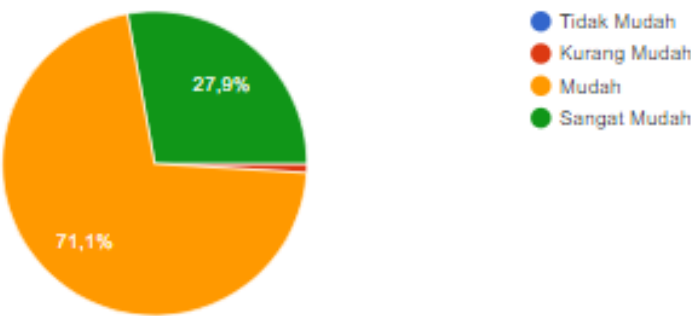
409 jawaban



4. Bagaimana pendapat Saudara tentang alur pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan?

 Salin diagram

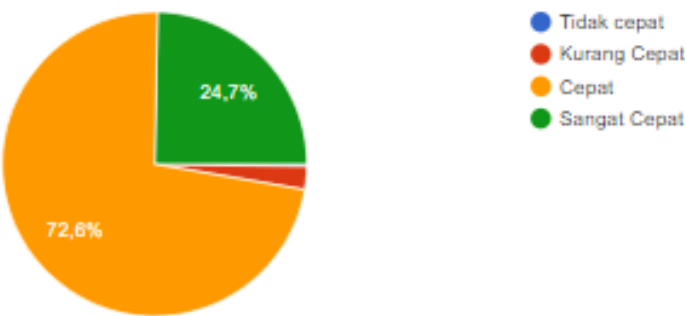
409 jawaban



5. Bagaimana pendapat Saudara mengenai respon/kecepatan petugas atau aplikasi sistem dalam pelayanan?

 Salin diagram

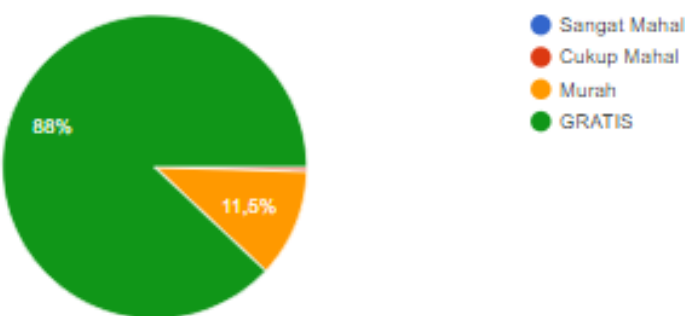
409 jawaban



6. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

 Salin diagram

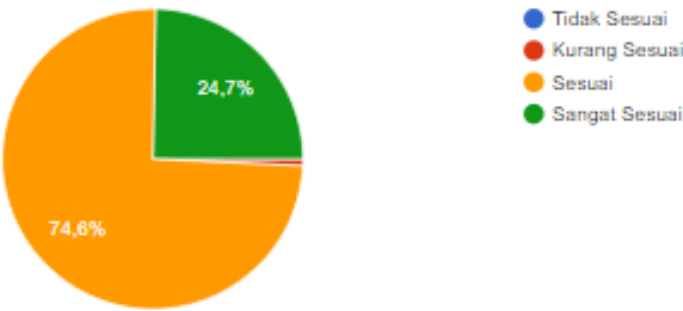
409 jawaban



7. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

[Salin diagram](#)

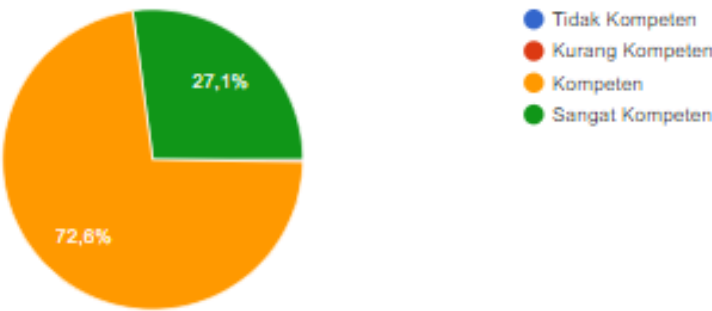
409 jawaban



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

[Salin diagram](#)

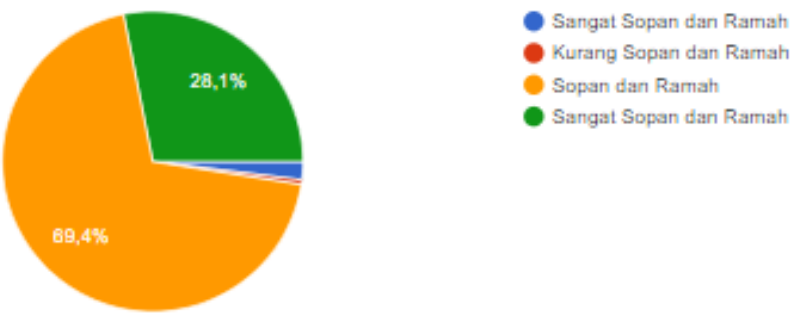
409 jawaban



9. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

[Salin diagram](#)

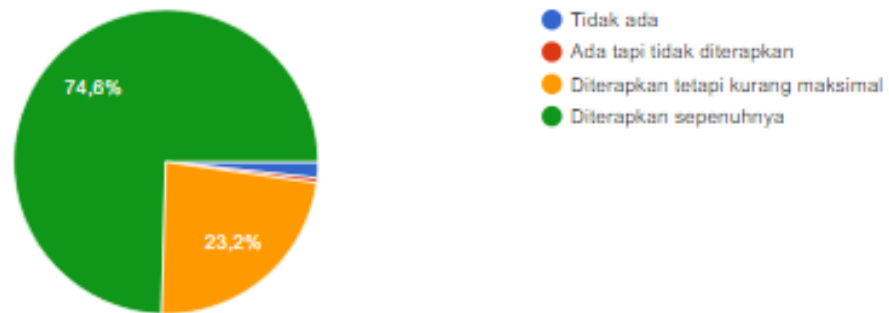
409 jawaban



10. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

 Salin diagram

409 jawaban



11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

 Salin diagram

409 jawaban

