



**PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW I**

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA PRABUMULIH  
TAHUN 2024**



**TANGGAL : April 2024**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpah nikmat dan karunian-Nya, maka dapat menyelesaikan Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tahun 2024. Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih ini ditulis dengan maksud untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka dari itu perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) juga sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Akhirnya disampaikan terima kasih kepada seluruh staf dan pihak yang terlibat langsung dalam penyusunan Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2024. Selanjutnya kami mengharapkan masukan atau kritik yang konstruktif untuk perbaikan di masa-masa yang akan datang, dan kami berharap semoga Laporan Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Prabumulih, 02 April 2024  
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Prabumulih,



Riduan, S.Pd., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196608281990031007

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan layanan.

Upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 57 Tahun 2018 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, perkembangan kinerja unit pelayanan publik dan survei kepuasan masyarakat yang diperoleh untuk menunjang percepatan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Data Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggaraan pelayanan untuk peningkatan kualitas pelayanan,

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih adalah wujud nyata manajemen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dalam rangka menerapkan kebijakan peningkatan pelayanan di bidang pendidikan.

## **1.2. Tujuan**

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih secara berskala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan pelayanan publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih selanjutnya.

## **1.3. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam nilai kinerja penyelenggaraan pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

## **1.4. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode 1 (satu) dilaksanakan pada tanggal 07 Maret s.d 29 Maret 2024 terhadap responden yang berurusan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Pengumpulan data dilakukan pada seluruh bidang dan sub bagian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih yang meliputi :

1. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
4. Bidang Kebudayaan
5. Bidang Ketenagaan
6. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
7. Sub bagian Program Perencanaan dan Data
8. Sub bagian Keuangan

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM**

#### **2.1. Profil Umum**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah kota Prabumulih (Lembaran daerah kota prabumulih tahun 2016 Nomor 9) dan Peraturan Walikota Prabumulih Nomor 42 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Urusan Pemerintahan Wajib Berkaitan dengan Pelayanan Dasar Dinas Daerah kota Prabumulih. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih mempunyai tugas pokok membantu Walikota melalui kewenangan ekonomi daerah dibidang pendidikan yang menjadi unsur rumah tangga daerah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan teknis operasional di bidang pendidikan nasional meliputi Pendidikan Dasar, Pendidikan Menengah dan Umum, Sarana Prasarana Pendidikan, Pendidikan Masyarakat Luar Sekolah.
- b. Pemberian perizinan dan pelayanan umum di bidang pendidikan.
- c. Pelaksanaan teknis fungsional di bidang pendidikan.
- d. Pengelolaan urusan ketatausahaan dinas

Adapun waktu pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih meliputi :

1. Hari senin s.d. kamis : 07.30 - 16.00 WIB
2. Hari jum'at : 07.30 - 16.30 WIB

#### **2.2. Visi Dan Misi**

##### Visi

Terciptanya Insan yang Berkarakter, Cerdas, dan Berprestasi Untuk Mewujudkan Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA Dan Berkualitas 2024.

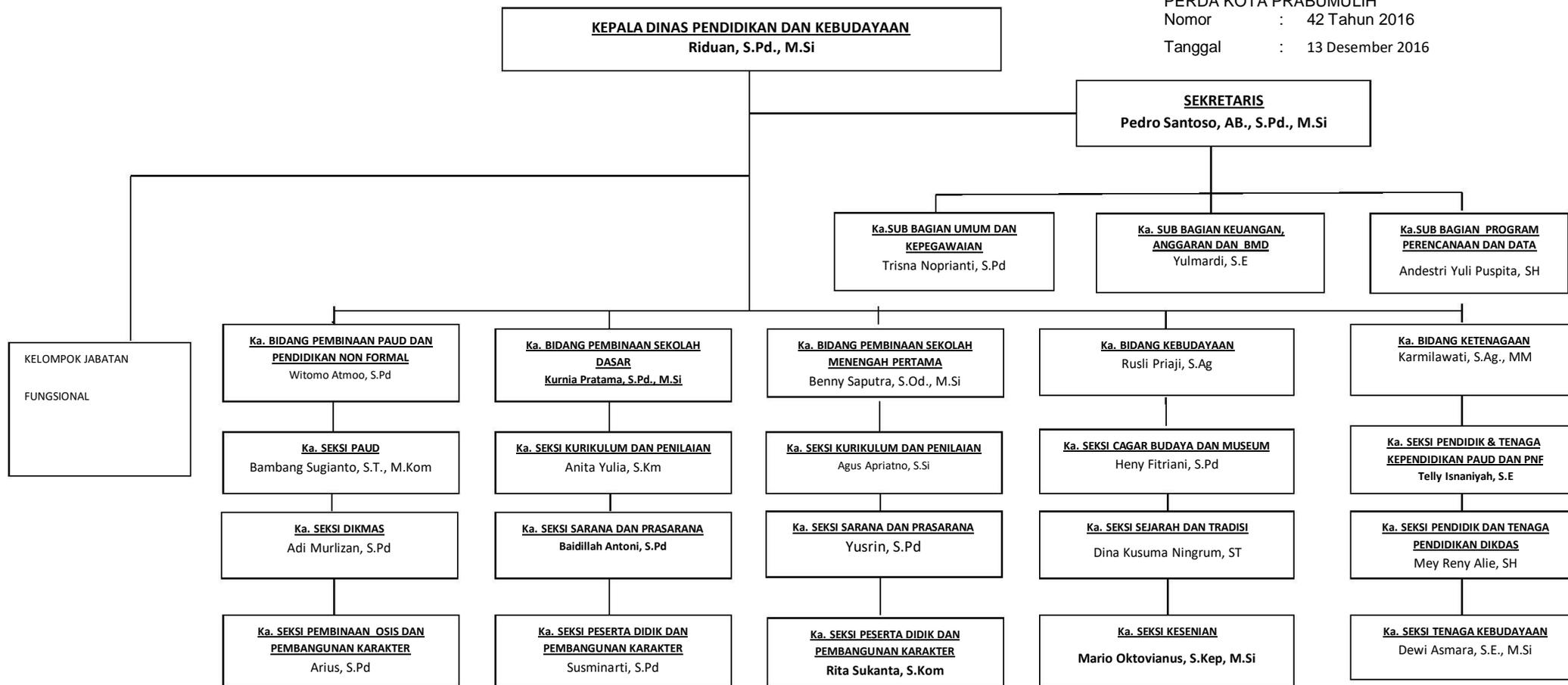
##### Misi

- ✚ Peningkatan tata kelola pemerintahan yang baik, berkualitas, dan berprestasi;
- ✚ Peningkatan Sumber Daya Masyarakat yang berkualitas, berprestasi, dan religius pada setiap lini kehidupan.

## 2.3. STRUKTUR ORGANISASI

### STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH

PERDA KOTA PRABUMULIH  
Nomor : 42 Tahun 2016  
Tanggal : 13 Desember 2016



KET :  
——— Garis Komando  
----- Garis Koordinasi

Prabumulih, April 2024

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Prabumulih



Riduan, S.Pd., M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196608281990031007

## **BAB III METODE SURVEI**

### **3.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian kegiatan Survei Kegiatan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2024 adalah :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Prosedur Pelayanan
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Pelayanan
5. Produk Layanan
6. Kompetensi Petugas dalam Pelayanan
7. Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan
8. Pelayanan
9. Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan
10. Pelayanan terhadap pengaduan, saran, dan masukan

### **3.2. Instrumen Penelitian**

Instrumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Tahun 2024 adalah Kuisisioner dengan wawancara tatap muka.

### **3.3. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi Pengumpulan data dilakukan pada seluruh unit pelayanan pada bidang dan sub bagian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih yang meliputi :

1. Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Bidang Pembinaan PAUD dan Pendidikan Non Formal
4. Bidang Kebudayaan
5. Bidang Ketenagaan
6. Sub bagian Umum dan Kepegawaian
7. Sub bagian Program Perencanaan dan Data
8. Sub bagian Keuangan

### **3.3. Populasi Dan Sampel**

Populasi Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tahun 2024 disebar kepada 150 responden yang berkunjung ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Responden dalam survei ini adalah masyarakat yang memerlukan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih sebagai contoh guru yang mengurus naik pangkat, masyarakat yang ingin mengurus anak pindah sekolah atau masyarakat umum lainnya.

## BAB IV HASIL SURVEI

### 4.1. Hasil Identifikasi Data Responden

#### 1. Pendidikan Responden

<b>Pendidikan</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
SD	1	0,67
SMP	3	2,00
SMA	20	13,33
D1-D3-D4	34	22,67
S1	73	48,67
S2	17	11,33
S3	2	1,33
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Pendidikan Responden yang berpendidikan SD sebanyak 1 orang (0,67 %), berpendidikan SMP sebanyak 3 orang (2,00 %), berpendidikan SMA sebanyak 20 orang (13,33 %), berpendidikan D1-D3-D4 sebanyak 34 orang (22,67%), berpendidikan S1 sebanyak 73 orang (48,67 %), berpendidikan S2 sebanyak 17 orang (11,33 %), berpendidikan S3 sebanyak 2 orang (1,33%)

#### 2. Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis kelamin</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Laki-Laki	63	42,00
Perempuan	87	58,00
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 63 orang (42,00 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 87 orang (58,00 %)

### 3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	62	41,33
TNI	4	2,67
POLRI	1	0,67
SWASTA	37	24,67
WIRUSAHA	22	14,67
PELAJAR/MAHASISWA	24	16,00
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden dengan pekerjaan utama PNS sebanyak 62 orang (41,33%), TNI sebanyak 4 orang (2,67 %), POLRI sebanyak 1 orang (0,67%), Swasta sebanyak 37 orang (24,67%) dan Wiraswasta sebanyak 22 orang (14,67 %), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 24 orang (16,00 %).

### 4.2. Hasil Identifikasi Per Unsur Pelayanan

1. Pemahaman responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	1	0,67
Sesuai	47	31,33
Sangat sesuai	102	68
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0%), kurang sesuai sebanyak 1 orang (0,67%), sesuai sebanyak 47 orang (31,33%), dan sangat sesuai sebanyak 102 orang (68%)

2. Pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	2	1,33
Sesuai	47	31,33
Sangat sesuai	101	67,33
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0%), kurang sesuai sebanyak 2 orang (1,33%), sesuai sebanyak 47 orang (31,33%), dan sangat sesuai sebanyak 101 orang (67,33%).

3. Pemahaman responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	0	0
Cepat	56	37,33
Sangat cepat	94	62,67
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak cepat tidak ada (0 %), kurang cepat sebanyak 0 orang (0 %), cepat sebanyak 56 orang (37,33 %), dan sangat cepat sebanyak 94 orang (62,67%)

4. Pemahaman responden tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang diberikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Sangat mahal	0	0
Cukup Mahal	0	0
Murah	0	0
Gratis	150	100
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih Sangat mahal tidak ada (0 %), cukup mahal tidak ada (0%) Murah sebanyak 0 orang (0 %), dan gratis sebanyak 150 orang (100 %).

5. Pemahaman responden tentang kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	3	2
Sesuai	38	25,33
Sangat sesuai	109	72,67
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan tentang kesesuaian Produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sesuai tidak ada (0 %), kurang sesuai sebanyak 3 orang (2 %), sesuai sebanyak 38 orang (25,33 %), dan sangat sesuai sebanyak 109 orang (72,67 %)

6. Pemahaman responden tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak Kompeten	0	0
Kurang Kompeten	4	2,67
Kompeten	64	42,67
Sangat Kompeten	82	54,67
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak kompeten tidak ada (0 %), kurang kompeten sebanyak 4 orang (2,67 %), kompeten sebanyak 64 orang (42,67 %), dan sangat kompeten sebanyak 82 orang (54,67%).

7. Pemahaman responden tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak Sopan dan Ramah	0	0
Kurang Sopan dan Ramah	0	0
Sopan dan Ramah	38	25,33
Sangat Sopan dan Ramah	112	74,67
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak sopan dan ramah tidak ada (0 %), kurang sopan dan ramah sebanyak 0 orang (0 %), sopan dan ramah sebanyak 38 orang (25,33 %), dan sangat sopan dan ramah sebanyak 112 orang (74,67%).

8. Pemahaman responden tentang pelayanan terhadap pengaduan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang maksimal	58	38,67
Dikelola dengan baik	92	61,33
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan pelayanan terhadap pengaduan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak ada tidak ada (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 orang (0 %), berfungsi dengan maksimal sebanyak 58 orang (38,67%), dan dikelola dengan baik sebanyak 92 orang (61,33%).

9. Pemahaman responden tentang sarana dan prasarana untuk masyarakat yang ada dikantor pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih.

Kategori	N	%
Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	0	0
Berfungsi kurang maksimal	43	28,67
Dikelola dengan baik	107	71,33
Jumlah	150	100

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 150 responden, didapat responden yang menyatakan sarana dan prasarana untuk masyarakat yang ada dikantor pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih tidak ada tidak ada (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 0 orang (0 %), berfungsi kurang maksimal sebanyak 43 orang (28,67 %), dan dikelola dengan baik sebanyak 107 orang (71,33 %).

Berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), jumlah nilai dari setiap unit diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih telah dilaksanakan dengan hasil per unsur Penilaian sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
1.	Persyaratan Pelayanan	3,67
2.	Prosedur Pelayanan	3,65
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,63
4.	Kewajaran Pelayanan	4,00
5.	Produk Layanan	3,71
6.	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,52
7.	Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan	3,75
8.	Pelayanan terhadap pengaduan layanan	3,53
9.	Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan	3,71

Nilai survey unit pelayanan =  $(3,67 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,71 \times 0,11)$  Nilai Indeks adalah 3,65 hasil Indeks Unit Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi 86,28
- b. Mutu Pelayanan "A"

Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan " Sangat Baik"

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dengan ditetapkan pedoman umum Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Kota Prabumulih tahun 2024, semua unit pelayanan Instansi Pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik dilingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif melaksanakan penerapan, diatur secara tersendiri oleh pemimpin instansi masing-masing.

Dari kesepuluh unsur pelayanan, Nilai unsur Pelayanan yang paling rendah adalah produk persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan maka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya akan di prioritaskan pada produk persyaratan pelayanan dan kecepatan waktu pelayanan.

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- c. Nilai SKM setelah dikonversi 86,28
- d. Mutu Pelayanan "A"
- e. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan " Sangat Baik"

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih merupakan wujud nyata manajemen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dalam rangka menetapkan kebijakan peningkatan Pelayanan bidang pendidikan.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN

**DATA UMUM KUISIONER**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH TAHUN 2024**

No Responden	Jenjang Pendidikan	Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
2	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
3	SMA	LAKI-LAKI	PNS
4	S2	PEREMPUAN	SWASTA
5	SMP	LAKI-LAKI	PNS
6	SMA	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
7	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
8	SMP	PEREMPUAN	SWASTA
9	S1	PEREMPUAN	SWASTA
10	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
11	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
12	SMA	LAKI-LAKI	PNS
13	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
14	S1	PEREMPUAN	SWASTA
15	S1	PEREMPUAN	PNS
16	S1	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
17	SMA	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
18	S2	PEREMPUAN	PNS
19	S1	LAKI-LAKI	PNS
20	S3	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
21	SMA	LAKI-LAKI	SWASTA
22	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
23	SD	LAKI-LAKI	SWASTA
24	S2	LAKI-LAKI	PNS
25	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
26	S1	LAKI-LAKI	PNS
27	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
28	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
29	SMA	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
30	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
31	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
32	SMA	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
33	SMA	LAKI-LAKI	PNS
34	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
35	SMA	PEREMPUAN	PNS
36	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
37	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
38	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
39	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
40	S2	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA

41	SMA	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
42	S1	PEREMPUAN	POLRI
43	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	SWASTA
44	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
45	S1	PEREMPUAN	SWASTA
46	S1	PEREMPUAN	SWASTA
47	SMA	PEREMPUAN	SWASTA
48	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
49	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	SWASTA
50	SMA	PEREMPUAN	PNS
51	SMA	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
52	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
53	SMA	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
54	S2	LAKI-LAKI	SWASTA
55	S2	PEREMPUAN	SWASTA
56	SMA	LAKI-LAKI	WIRAUSAHA
57	S1	PEREMPUAN	PNS
58	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
59	S1	PEREMPUAN	PNS
60	S1	LAKI-LAKI	WIRAUSAHA
61	S1	LAKI-LAKI	PNS
62	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
63	S1	LAKI-LAKI	WIRAUSAHA
64	S1	PEREMPUAN	PNS
65	S1	LAKI-LAKI	WIRAUSAHA
66	S1	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
67	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
68	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
69	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
70	D1-D3-D4	PEREMPUAN	TNI
71	S1	PEREMPUAN	PNS
72	S1	PEREMPUAN	PNS
73	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
74	S2	PEREMPUAN	PNS
75	S1	LAKI-LAKI	PNS
76	S1	PEREMPUAN	SWASTA
77	S1	LAKI-LAKI	PNS
78	S1	PEREMPUAN	PNS
79	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
80	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
81	S2	LAKI-LAKI	PNS
82	S1	PEREMPUAN	SWASTA
83	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
84	S3	PEREMPUAN	SWASTA
85	S2	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
86	SMP	PEREMPUAN	TNI

87	S1	LAKI-LAKI	PNS
88	S1	PEREMPUAN	PNS
89	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	SWASTA
90	S1	PEREMPUAN	SWASTA
91	S1	PEREMPUAN	PNS
92	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
93	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
94	S1	PEREMPUAN	PNS
95	S1	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
96	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
97	S2	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
98	S1	PEREMPUAN	PNS
99	S1	PEREMPUAN	PNS
100	S2	PEREMPUAN	SWASTA
101	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
102	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
103	S1	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
104	S1	PEREMPUAN	PNS
105	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
106	S1	PEREMPUAN	PNS
107	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	SWASTA
108	S2	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
109	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
110	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
111	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
112	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
113	S1	PEREMPUAN	PNS
114	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
115	S1	LAKI-LAKI	WIRAUUSAHA
116	S1	PEREMPUAN	PNS
117	S1	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
118	S1	PEREMPUAN	PNS
119	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
120	S1	PEREMPUAN	PNS
121	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	TNI
122	S2	LAKI-LAKI	PNS
123	S1	PEREMPUAN	PNS
124	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
125	D1-D3-D4	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
126	S2	LAKI-LAKI	PNS
127	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
128	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
129	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
130	S1	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
131	S1	PEREMPUAN	PNS
132	S1	PEREMPUAN	PNS

133	S1	LAKI-LAKI	PNS
134	S2	LAKI-LAKI	TNI
135	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
136	S1	PEREMPUAN	PNS
137	S1	LAKI-LAKI	PNS
138	S1	PEREMPUAN	PNS
139	S1	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
140	S1	LAKI-LAKI	PNS
141	S1	LAKI-LAKI	PNS
142	S1	PEREMPUAN	WIRUSAHA
143	S2	LAKI-LAKI	PNS
144	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
145	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
146	S1	LAKI-LAKI	PNS
147	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
148	S1	PEREMPUAN	WIRUSAHA
149	S2	PEREMPUAN	PNS
150	S1	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I  
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK  
LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH TAHUN 2024**

No	Nilai Unsur Pelayanan																		Interval Konversi	Mutu Pelayanan
	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7		U8		U9			
1	2		3		4		5		6		7		8		9		10		12	13
1	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	50	B	100	D	80,6	B
2	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	77,9	B
3	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	85,8	A
4	100	D	75	C	100	D	75	C	88,4	A										
5	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	85,8	A
6	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										
7	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	91	A
8	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	83,2	A
9	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	88,4	A
10	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	83,2	A
11	100	D	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	88,4	A

12	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
13	100	D	50	B	100	D	100	D	100	D	88,4	A								
14	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	80,6	B
15	100	D	50	B	100	D	75	C	100	D	85,8	A								
16	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
17	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	80,6	B
18	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
19	100	D	100	D	100	D	100	D	50	B	100	D	100	D	75	C	100	D	85,8	A
20	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A
21	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	80,6	B
22	100	D	75	C	50	B	75	C	83,2	A										
23	100	D	50	B	75	C	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	75,4	B
24	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
25	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	88,4	A
26	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A

27	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	83,2	A
28	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A
29	75	C	100	D	75	C	75	C	100	D	85,8	A								
30	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	85,8	A
31	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A
32	75	C	100	D	75	C	88,4	A												
33	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
34	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	75	C	78	B
35	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A
36	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	83,2	A
37	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										
38	50	B	50	B	100	D	75	C	75	C	78	B								
39	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
40	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										
41	100	D	75	C	100	D	75	C	88,4	A										

42	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	88,4	A								
43	75	C	100	D	75	C	88,4	A												
44	100	D	75	C	100	D	75	C	88,4	A										
45	75	C	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	83,2	A
46	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	88,4	A
47	100	D	93,6	A																
48	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	50	B	100	D	80,6	B
49	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A
50	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	85,9	A
51	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A
52	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A
53	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	83,2	A
54	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	85,8	A								
55	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	85,8	A
56	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	85,8	A

57	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	85,8	A
58	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A
59	75	C	75	C	100	D	88,4	A												
60	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A
61	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	83,2	A
62	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										
63	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A								
64	100	D	93,6	A																
65	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	80,6	B
66	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	83,2	A
67	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	88,4	A								
68	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	75	C	75	C	78	B
69	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
70	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	85,7	A
71	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										

72	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
73	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
74	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
75	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
76	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	85,8	A								
77	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										
78	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	83,2	A
79	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A
80	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	83,2	A
81	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	83,2	A
82	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A
83	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A								
84	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
85	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	83,2	A
86	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A

87	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	83,2	A
88	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	88,4	A
89	100	D	75	C	100	D	91	A												
90	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	88,4	A								
91	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	88,4	A
92	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	91	A
93	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A
94	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	88,4	A								
95	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	85,8	A
96	100	D	75	C	100	D	91	A												
97	100	D	75	C	100	D	100	D	91	A										
98	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	85,8	A
99	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	88,4	A
100	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
101	75	C	100	D	75	C	100	D	88,4	A										

102	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	78	B
103	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	85,8	A								
104	100	D	75	C	75	C	88,4	A												
105	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	83,2	A
106	75	C	100	D	75	C	88,4	A												
107	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	75	C	100	D	80,6	B
108	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	75	C	80,6	B
109	100	D	75	C	91	A														
110	75	C	75	C	75	C	100	D	85,8	A										
111	100	D	93,6	A																
112	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	88,4	A
113	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
114	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	83,2	A
115	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
116	75	C	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	80,6	B

117	100	D	100	D	100	D	100	D	50	B	100	D	100	D	100	D	75	C	85,8	A
118	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	83,2	A
119	100	D	100	D	75	C	100	D	50	B	100	D	75	C	75	C	75	C	78	B
120	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	83,2	A								
121	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	83,2	A
122	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A
123	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	85,8	A
124	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	75	C	100	D	100	D	85,8	A
125	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	88,4	A								
126	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
127	100	D	93,6	A																
128	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	85,8	A
129	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	88,4	A
130	100	D	75	C	75	C	100	D	88,4	A										
131	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	88,4	A

132	75	C	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	85,8	A
133	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	91	A								
134	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	80,6	B
135	75	C	75	C	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	80,6	B
136	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,3	A								
137	100	D	75	C	100	D	75	C	100	D	88,3	A								
138	75	C	75	C	75	C	100	D	75	C	75	C	100	D	75	C	100	D	78	B
139	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	50	B	100	D	75	C	100	D	83,2	A
140	100	D	50	B	100	D	75	C	100	D	85,8	A								
141	100	D	100	D	75	C	100	D	91	A										
142	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	85,8	A
143	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	83,2	A								
144	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	83,2	A
145	100	D	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	75	C	75	C	75	C	83,1	A
146	75	C	100	D	75	C	100	D	75	C	85,8	A								

147	100	D	75	C	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	100	D	88,4	A
148	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	85,8	A
149	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	100	D	100	D	88,3	A
150	100	D	75	C	100	D	100	D	100	D	75	C	75	C	100	D	100	D	85,9	A
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>																			<b>86,28</b>	<b>A (Sangat Baik)</b>

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>3,67</b>	<b>3,65</b>	<b>3,63</b>	<b>4,00</b>	<b>3,71</b>	<b>3,52</b>	<b>3,75</b>	<b>3,53</b>	<b>3,71</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>								

