

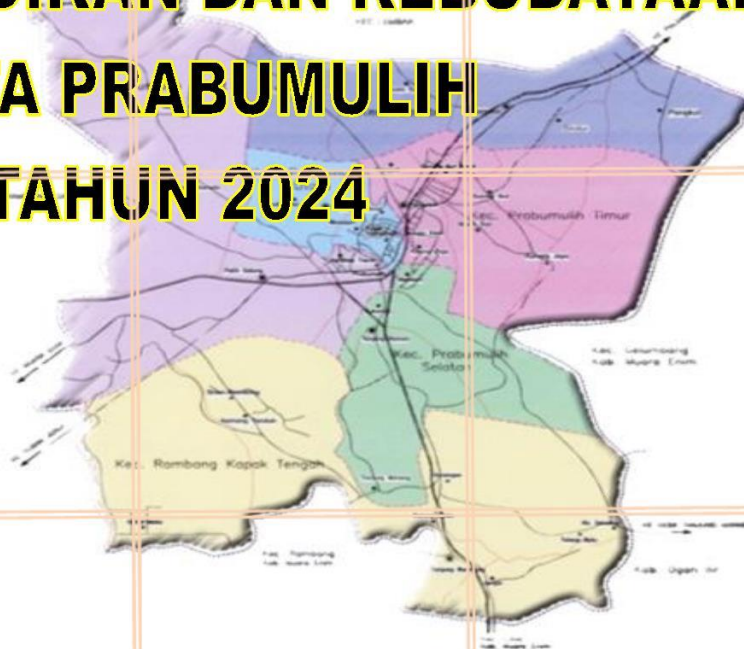


PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW II

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



TANGGAL : Juli 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) TW II 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, Juli 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) Triwulan II dilaksanakan pada tanggal 20 s.d 31 Mei 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

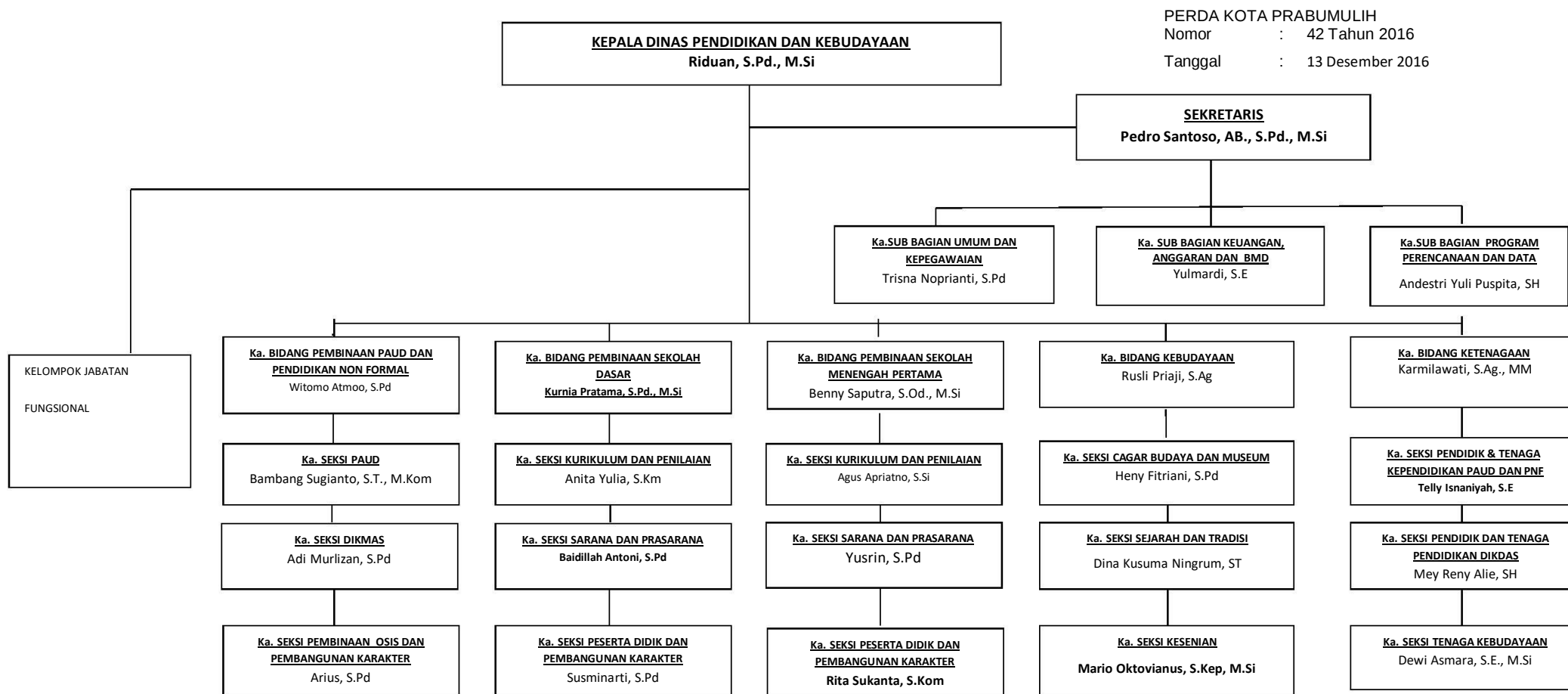
Terciptanya Insan yang Berkarakter, Cerdas, dan Berprestasi Untuk Mewujudkan Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA Dan Berkualitas 2024.

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



KET :

— Garis Komando
- - - - - Garis Koordinasi

Prabumulih, Juli 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

Pendidikan	N	%
SD	0	0
SMP	2	1,33
SMA	35	23,33
D1-D3-D4	42	28,00
S1	61	40,67
S2	10	6,67
S3	0	0
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Pendidikan Responden yang berpendidikan SD sebanyak 0 orang (0%), berpendidikan SMP sebanyak 2 orang (1,33 %), berpendidikan SMA sebanyak 35 orang (23,33 %), berpendidikan D1-D3-D4 sebanyak 42 orang (28,00%), berpendidikan S1 sebanyak 61 orang (40,67 %), berpendidikan S2 sebanyak 10 orang (6,67%), berpendidikan S3 sebanyak 0 orang (0%)

2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	54	36,00
Perempuan	96	64,00
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (36,00 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 96 orang (64,00 %)

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	78	52,00
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	39	26,00
WIRAUSAHA	23	15,33
PELAJAR/MAHASISWA	10	6,67
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden dengan pekerjaan utama PNS sebanyak 78 orang (52,00%), TNI sebanyak 0 orang (0 %), POLRI sebanyak 0 orang (0 %), Swasta sebanyak 39 orang (26,00%) dan Wirausaha sebanyak 23 orang (15,33 %), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 orang (6,67 %).

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	11	7,33
Sesuai	88	58,67
Sangat sesuai	51	34
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 11 orang (7,33%), sesuai sebanyak 88 orang (58,67%), dan sangat sesuai sebanyak 51 orang (34%)

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

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	9	6
Sesuai	81	54
Sangat sesuai	60	40
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 9 orang (6%), sesuai sebanyak 81 orang (54%), dan sangat sesuai sebanyak 60 orang (40%).

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

Kategori	N	%
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	11	7,33
Cepat	75	50
Sangat cepat	64	42,67
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 11 orang (7,33 %), cepat sebanyak 75 orang (50 %), dan sangat cepat sebanyak 64 orang (42,67%)

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	17	11,33
Sesuai	72	48
Sangat sesuai	61	40,67
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 17 orang (11,33 %), sesuai sebanyak 72 orang (48 %), dan sangat sesuai sebanyak 61 orang (40,67 %).

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	18	12
Kompeten	80	53,33
Sangat Kompeten	52	34,67
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 18 orang (12 %), kompeten sebanyak 80 orang (53,33 %), dan sangat kompeten sebanyak 52 orang (34,67%).

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	24	16
Sopan dan Ramah	79	52,67
Sangat Sopan dan Ramah	47	31,33
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 24 orang (16 %), sopan dan ramah sebanyak 79 orang (52,67 %), dan sangat sopan dan ramah sebanyak 47 orang (31,33%).

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	26	17,33
Berfungsi kurang maksimal	73	48,67
Dikelola dengan baik	51	34
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 26 orang (17,33 %), berfungsi kurang maksimal sebanyak 73 orang (48,67%), dan dikelola dengan baik sebanyak 51 orang (34%).

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	19	12,67
Berfungsi kurang maksimal	90	60
Dikelola dengan baik	41	27,33
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 19 orang (12,67 %), berfungsi kurang maksimal sebanyak 90 orang (60 %), dan dikelola dengan baik sebanyak 41 orang (27,33 %).

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	3,27
2.	Prosedur Pelayanan	3,34
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,36
4.	Kewajaran Pelayanan	4,00
5.	Produk Layanan	3,30
6.	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,23
7.	Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan	3,15
8.	Pelayanan terhadap pengaduan layanan	3,17
9.	Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan	3,15

Nilai survey unit pelayanan = $(3,27 \times 0,11) + (3,34 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,30 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11) + (3,17 \times 0,11) + (3,15 \times 0,11)$ Nilai Indeks adalah 3,30 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 :

- Nilai SKM setelah dikonversi 86,51
- 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) TW II 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 TW II tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- c. Nilai SKM setelah dikonversi 86,51
- 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 TW II TAHUN 2024
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH

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

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

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

134	S2	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
135	S2	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
136	S1	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
137	S1	PEREMPUAN	PNS
138	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
139	S1	PEREMPUAN	SWASTA
140	S1	PEREMPUAN	PNS
141	D1-D3-D4	PEREMPUAN	WIRAUSAHA
142	S1	LAKI-LAKI	SWASTA
143	S2	PEREMPUAN	PNS
144	S1	LAKI-LAKI	PNS
145	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
146	S1	LAKI-LAKI	PNS
147	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
148	S1	LAKI-LAKI	PNS
149	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
150	S1	LAKI-LAKI	PNS

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II
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		12	13
1	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	92,44	A
2	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	D	4	D	4	86,67	A
3	D	4	C	3	D	4	D	4	B	2	B	2	D	4	C	3	C	3	83,78	A
4	C	3	B	2	C	3	D	4	B	2	D	4	C	3	D	4	D	4	83,78	A
5	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	C	3	78,00	B
6	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	98,22	A
7	D	4	D	4	B	2	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	C	3	83,78	A
8	B	2	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	86,67	A
9	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	86,67	A
10	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	89,56	A
11	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	B	2	D	4	C	3	80,89	B

12	D	4	D	4	B	2	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	86,67	A
13	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	86,67	A
14	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	B	2	89,56	A
15	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	C	3	80,89	B
16	C	3	B	2	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	89,56	A
17	C	3	B	2	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	B	2	78,00	B
18	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	95,33	A
19	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	D	4	C	3	89,56	A
20	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	D	4	B	2	C	3	86,67	A
21	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	89,56	A
22	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	89,56	A
23	C	3	B	2	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	86,78	A
24	C	3	B	2	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	D	4	C	3	78,00	B
25	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	B	2	D	4	92,44	A
26	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	B	2	89,56	A

27	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	B	2	C	3	83,78	A
28	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	92,44	A
29	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	C	3	89,56	A
30	B	2	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	86,67	A
31	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	B	2	83,78	A
32	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	101,11	A
33	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	89,56	A
34	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	92,44	A
35	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	B	2	C	3	83,78	A
36	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	B	2	D	4	C	3	C	3	83,78	A
37	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	D	4	C	3	83,78	A
38	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	D	4	89,56	A
39	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	89,56	A
40	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	89,56	A
41	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	B	2	D	4	86,67	A

42	B	2	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	86,67	A
43	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	92,44	A
44	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	86,67	A
45	C	3	B	2	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	89,56	A
46	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	83,78	A
47	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	C	3	83,78	A
48	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	83,78	A
49	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	86,67	A
50	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	C	3	83,78	A
51	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	89,56	A
52	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	C	3	80,89	B
53	B	2	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	89,56	A
54	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	98,22	A
55	C	3	C	3	B	2	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	86,67	A
56	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	89,56	A

57	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	86,67	A
58	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	86,67	A
59	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	92,56	A
60	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	95,33	A
61	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	D	4	86,67	A
62	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	92,44	A
63	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	92,44	A
64	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	92,44	A
65	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	C	3	86,67	A
66	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	92,44	A
67	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	89,56	A
68	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	B	2	C	3	83,78	A
69	C	3	C	3	D	4	D	4	B	2	D	4	D	4	C	3	C	3	86,67	A
70	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	D	4	89,56	A
71	B	2	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	C	3	80,89	B

72	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	86,67	A
73	D	4	C	3	B	2	D	4	D	4	B	2	C	3	C	3	C	3	80,89	B
74	B	2	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	B	2	D	4	C	3	80,89	B
75	C	3	C	3	B	2	D	4	D	4	B	2	C	3	D	4	C	3	80,89	B
76	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	C	3	80,89	B
77	B	2	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	C	3	83,78	A
78	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	B	2	B	2	C	3	78,00	B
79	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	89,56	A
80	C	3	D	4	B	2	D	4	C	3	D	4	B	2	B	2	D	4	80,89	B
81	D	4	C	3	C	3	D	4	B	2	C	3	D	4	C	3	C	3	83,78	A
82	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	B	2	80,89	B
83	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	92,44	A
84	C	3	C	3	B	2	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	83,78	A
85	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	B	2	83,78	A
86	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	D	4	83,78	A

87	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	C	3	80,89	B
88	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	C	3	C	3	86,67	A
89	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	89,56	A
90	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	89,56	A
91	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	B	2	C	3	83,78	A
92	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	B	2	C	3	86,67	A
93	D	4	D	4	D	4	D	4	B	2	D	4	C	3	C	3	C	3	89,56	A
94	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	86,67	A
95	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	B	2	86,67	A
96	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	98,22	A
97	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	C	3	D	4	C	3	D	4	86,67	A
98	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	89,56	A
99	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	86,67	A
100	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	B	2	C	3	C	3	89,56	A
101	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	D	4	C	3	83,78	A

102	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	B	2	92,44	A
103	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	C	3	D	4	C	3	C	3	83,78	A
104	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	92,44	A
105	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	89,56	A
106	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	92,44	A
107	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	98,22	A
108	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	B	2	80,89	B
109	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	83,78	A
110	C	3	C	3	D	4	D	4	B	2	C	3	C	3	D	4	C	3	83,78	A
111	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	92,44	A
112	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	C	3	B	2	D	4	C	3	80,89	B
113	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	B	2	C	3	80,89	B
114	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	D	4	89,56	A
115	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	B	2	B	2	D	4	C	3	80,89	B
116	B	2	C	3	C	3	D	4	D	4	B	2	B	2	B	2	C	3	72,22	B

117	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	C	3	86,67	A
118	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	D	4	C	3	86,67	A
119	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	B	2	B	2	C	3	83,78	A
120	C	3	C	3	B	2	D	4	B	2	C	3	C	3	D	4	D	4	80,89	B
121	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	B	2	83,78	A
122	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	D	4	86,67	A
123	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	C	3	B	2	86,67	A
124	B	2	C	3	C	3	D	4	B	2	C	3	D	4	B	2	C	3	75,11	B
125	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	B	2	C	3	B	2	80,89	B
126	C	3	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	B	2	B	2	C	3	78,00	B
127	C	3	C	3	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	B	2	B	2	72,22	B
128	D	4	C	3	B	2	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	C	3	83,78	A
129	C	3	D	4	B	2	D	4	B	2	C	3	C	3	C	3	C	3	78,00	B
130	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	B	2	86,67	A
131	D	4	C	3	B	2	D	4	D	4	C	3	B	2	B	2	D	4	80,89	B

132	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	B	2	C	3	86,67	A
133	C	3	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	D	4	86,67	A
134	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	B	2	D	4	C	3	89,56	A
135	C	3	B	2	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	D	4	78,00	B
136	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	B	2	C	3	C	3	80,89	B
137	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	95,33	A
138	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	89,56	A
139	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	B	2	C	3	D	4	D	4	95,33	A
140	C	3	D	4	C	3	D	4	B	2	C	3	B	2	C	3	B	2	75,11	B
141	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	D	4	95,33	A
142	D	4	C	3	D	4	D	4	B	2	D	4	B	2	C	3	C	3	83,78	A
143	D	4	D	4	C	3	D	4	D	4	B	2	C	3	C	3	D	4	89,56	A
144	C	3	B	2	C	3	D	4	B	2	D	4	C	3	C	3	C	3	78,00	B
145	D	4	C	3	C	3	D	4	C	3	B	2	C	3	C	3	B	2	78,00	B
146	B	2	B	2	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	C	3	83,78	A

147	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	D	4	95,33	A
148	B	2	D	4	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	C	3	89,56	A
149	C	3	D	4	D	4	D	4	D	4	C	3	C	3	D	4	D	4	95,33	A
150	C	3	D	4	C	3	D	4	D	4	C	3	D	4	C	3	C	3	89,56	A
Kinerja Unit Pelayanan																		86,51	A (Sangat Baik)	

Nilai Interval IKM	3,27	3,34	3,36	4,00	3,30	3,23	3,15	3,17	3,15
Mutu Pelayanan	B	B	B	A	B	B	B	B	B

