



PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW III

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



TANGGAL : Oktober 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 III 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, Oktober 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 III dilaksanakan pada tanggal 09 s.d 27 September 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

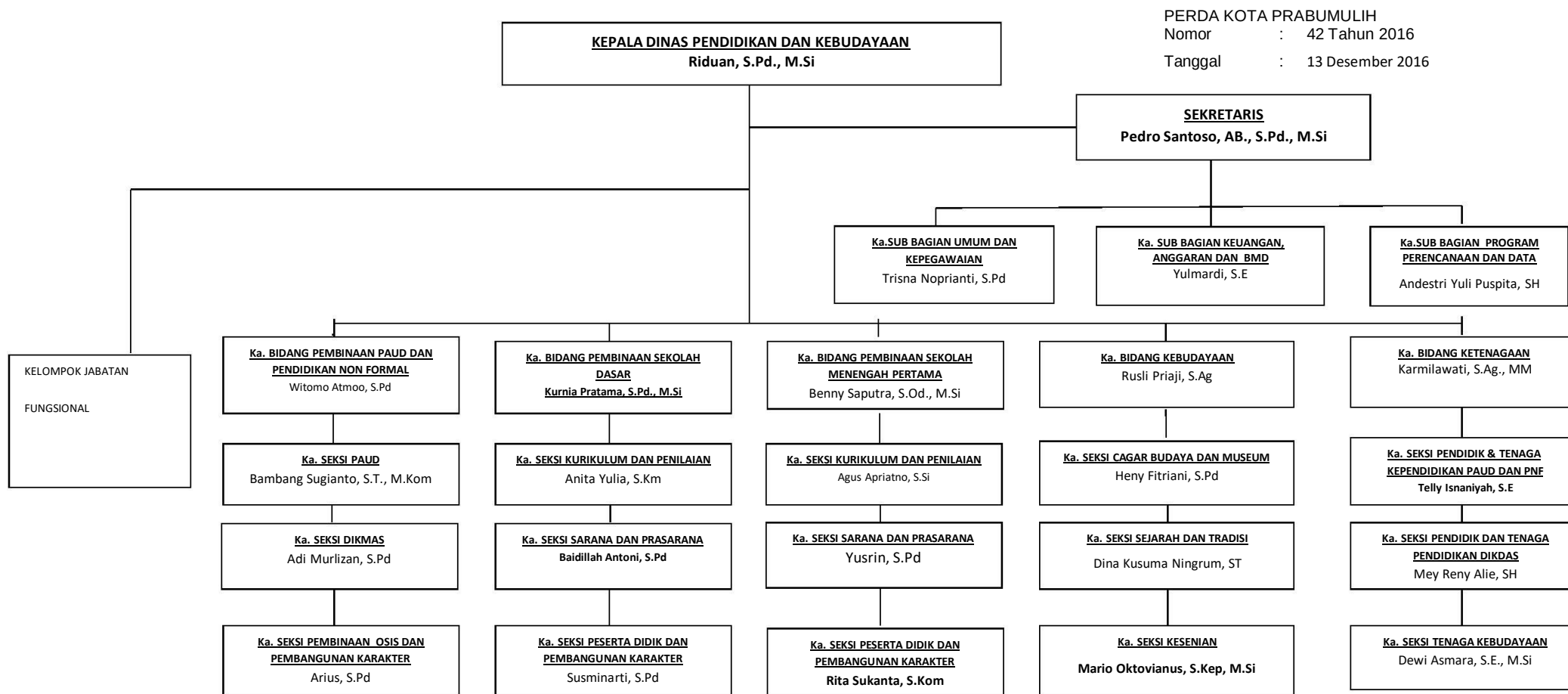
Terciptanya Insan yang Berkarakter, Cerdas, dan Berprestasi Untuk Mewujudkan Kota Prabumulih Sebagai Kota PRIMA Dan Berkualitas 2024.

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, September 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	0	0
SMA	25	16,67
D1-D3-D4	57	38,00
S1	63	42,00
S2	5	3,33
S3	0	0
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Pendidikan Responden yang berpendidikan SD sebanyak 0 orang (0%), berpendidikan SMP sebanyak 0 orang (0 %), berpendidikan SMA sebanyak 25 orang (16,67 %), berpendidikan D1-D3-D4 sebanyak 57 orang (38,00%) berpendidikan S1 sebanyak 63 orang (42,00 %), berpendidikan S2 sebanyak 5 orang (3,33%), berpendidikan S3 sebanyak 0 orang (0%)

2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	48	32,00
Perempuan	102	68,00
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang (32,00 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 102 orang (68,00 %)

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	87	58,00
TNI	0	0
POLRI	0	0
SWASTA	39	26,00
WIRAUSAHA	19	12,67
PELAJAR/MAHASISWA	5	3,33
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden dengan pekerjaan utama PNS sebanyak 87 orang (58,00%), TNI sebanyak 0 orang (0 %), POLRI sebanyak 0 orang (0 %), Swasta sebanyak 39 orang (26,00%) dan Wirausaha sebanyak 19 orang (12,67%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 5 orang (3,33 %).

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	3	2
Sesuai	72	48
Sangat sesuai	75	50
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 3 orang (2%), sesuai sebanyak 72 orang (48%), dan sangat sesuai sebanyak 75 orang (50%)

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

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	4	2,67
Sesuai	66	44
Sangat sesuai	80	53,33
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 4 orang (2,67%), sesuai sebanyak 66 orang (44%), dan sangat sesuai sebanyak 80 orang (53,33%).

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

Kategori	N	%
Tidak cepat	0	0
Kurang cepat	5	3,33
Cepat	76	50,67
Sangat cepat	69	46
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 5 orang (3,33%), cepat sebanyak 76 orang (50,67 %), dan sangat cepat sebanyak 69 orang (46%).

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	14	9,33
Sesuai	69	46
Sangat sesuai	67	44,67
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 14 orang (9,33 %), sesuai sebanyak 69 orang (46 %), dan sangat sesuai sebanyak 67 orang (44,67 %).

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	14	9,33
Kompeten	66	44
Sangat Kompeten	70	46,67
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 14 orang (9,33 %), kompeten sebanyak 66 orang (44 %), dan sangat kompeten sebanyak 70 orang (46,67%).

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	5	3,33
Sopan dan Ramah	69	46
Sangat Sopan dan Ramah	76	50,67
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 5 orang (3,33 %), sopan dan ramah sebanyak 69 orang (46%), dan sangat sopan dan ramah sebanyak 76 orang (50,67%).

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	8	5,33
Berfungsi kurang maksimal	77	51,33
Dikelola dengan baik	65	43,33
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 (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 8 orang (5,33%), berfungsi kurang maksimal sebanyak 77 orang (51,33%), dan dikelola dengan baik sebanyak 65 orang (43,33%).

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

Kategori	N	0
Tidak ada	0	0
Ada tetapi tidak berfungsi	20	13,33
Berfungsi kurang maksimal	75	50
Dikelola dengan baik	55	36,67
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 (0 %), ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 20 orang (13,33%), berfungsi kurang maksimal sebanyak 75 orang (50 %), dan dikelola dengan baik sebanyak 55 orang (36,67 %).

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 Triwulan III (tiga) 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	3,48
2.	Prosedur Pelayanan	3,51
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,43
4.	Kewajaran Pelayanan	4,00
5.	Produk Layanan	3,35
6.	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,37
7.	Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan	3,47
8.	Pelayanan terhadap pengaduan layanan	3,38
9.	Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan	3,23

Nilai survey unit pelayanan = $(3,48 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,43 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,23 \times 0,11)$ Nilai Indeks adalah 3,44 hasil Indeks Unit Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut

Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III (tiga) tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi 86,74
- b. Mutu Pelayanan “B”

Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan “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 III 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 III tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- c. Nilai SKM setelah dikonversi 86,74
- d. Mutu Pelayanan “B”
- e. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan “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 III TAHUN 2024
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH

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

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

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

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

**PENGELOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN III
LINGKUP DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PRABUMULIH TAHUN 2024**

No	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	3	4	3	4	3	3	4	3	3
2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	2	3	3	3	3
5	3	4	4	4	4	3	3	3	2
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
7	4	4	3	4	3	3	4	2	2
8	3	4	3	4	4	4	3	3	3
9	3	3	4	4	4	4	3	3	3
10	4	2	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4
12	4	3	3	4	3	3	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3
14	3	4	4	4	4	4	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	3	3	3
16	4	4	3	4	3	4	3	3	2
17	3	3	3	4	3	4	3	3	3
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3

20	4	3	4	4	2	3	3	3	4
21	4	4	3	4	2	4	3	2	4
22	3	4	3	4	3	4	3	2	2
23	4	3	3	4	4	4	3	3	3
24	3	2	3	4	4	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	3	3	2
27	3	3	3	4	4	2	3	2	4
28	4	3	3	4	3	2	3	3	4
29	4	3	3	4	3	3	4	3	4
30	3	4	4	4	3	2	4	3	3
31	4	4	4	4	2	3	4	3	3
32	3	4	3	4	2	4	4	2	3
33	4	4	3	4	2	4	3	3	3
34	3	4	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	4	4	3	3	4	3	3
36	4	3	4	4	3	4	3	3	3
37	2	4	3	4	3	4	3	3	3
38	3	4	3	4	3	4	3	3	4
39	4	4	3	4	2	3	3	3	2
40	4	4	4	4	2	3	3	3	3
41	3	4	4	4	4	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	4	2

43	3	3	3	4	3	3	4	4	2
44	3	3	3	4	3	3	4	4	3
45	4	3	3	4	4	3	3	3	3
46	4	3	4	4	3	2	3	3	3
47	3	3	4	4	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	3	4	3	2	3
49	4	4	4	4	3	4	3	3	3
50	3	2	4	4	3	4	4	3	3
51	3	3	3	4	3	3	4	3	2
52	3	3	2	4	3	3	4	2	2
53	4	4	3	4	3	2	3	3	3
54	4	4	3	4	4	2	3	3	4
55	3	4	3	4	4	3	3	3	4
56	3	4	3	4	3	3	4	3	3
57	3	3	3	4	3	3	4	3	3
58	3	3	2	4	2	3	4	3	3
59	3	3	4	4	3	3	2	3	2
60	3	3	4	4	2	3	2	3	3
61	3	4	4	4	3	3	4	3	3
62	3	4	3	4	3	2	4	4	3
63	3	4	4	4	3	3	4	4	2
64	3	3	4	4	2	2	4	4	3
65	3	3	3	4	4	3	3	4	3

66	4	3	3	4	4	3	3	4	3
67	4	3	3	4	4	4	3	4	3
68	3	3	3	4	3	4	3	4	3
69	4	3	3	4	3	4	4	3	3
70	4	3	4	4	3	4	4	3	3
71	3	3	2	4	3	4	4	3	3
72	3	3	2	4	4	4	4	3	2
73	3	3	3	4	4	4	4	3	2
74	4	3	3	4	4	4	3	3	2
75	4	3	4	4	2	2	3	2	3
76	3	3	4	4	4	2	4	3	3
77	4	2	4	4	3	3	3	3	3
78	3	3	4	4	3	3	4	3	3
79	4	4	4	4	3	3	3	3	3
80	3	4	4	4	3	3	4	3	3
81	4	4	3	4	3	4	4	3	2
82	3	3	3	4	3	4	3	3	2
83	4	3	4	4	2	4	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	4	4	3
85	3	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	4	4	4	3	4	4	3
87	4	4	3	4	4	3	4	4	2
88	3	3	4	4	3	4	4	4	3

89	3	3	3	4	3	4	3	3	4
90	4	3	3	4	2	3	4	4	4
91	4	3	3	4	4	3	3	4	4
92	3	3	3	4	4	2	4	4	4
93	3	4	3	4	4	2	3	3	4
94	3	4	4	4	4	3	4	3	4
95	4	4	3	4	3	3	3	3	3
96	4	4	3	4	3	3	3	4	3
97	3	4	3	4	3	4	4	4	3
98	4	3	3	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	3	4	4	4	3
100	4	3	2	4	3	4	4	4	2
101	3	3	4	4	4	4	4	4	3
102	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	3	2	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	3	3	4
105	4	4	3	4	4	3	3	4	4
106	4	4	3	4	4	3	2	4	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	3	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	4	4	2	3	4
111	2	3	4	4	3	4	4	4	4

112	4	4	4	4	4	4	2	4	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	3	4	3	4	3	3	4	4	4
115	3	4	3	4	4	4	4	4	4
116	4	4	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	3	4	4	4	3	4	4	3
119	3	3	4	4	3	3	4	4	3
120	4	3	4	4	4	4	3	4	4
121	4	4	3	4	4	4	4	4	4
122	3	4	3	4	4	4	3	4	4
123	4	4	4	4	3	3	4	4	4
124	4	4	3	4	4	4	3	4	4
125	3	4	3	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4
127	4	4	4	4	4	3	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	4	4	4	3	4	4	4
130	3	4	3	4	4	4	4	4	4
131	3	4	3	4	4	4	4	4	3
132	4	4	4	4	4	2	3	4	3
133	4	4	4	4	3	3	4	4	3
134	4	4	4	4	3	4	3	3	4

135	3	4	3	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	4	3	4	3	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	3	4	3
139	4	3	3	4	3	3	4	4	3
140	3	3	4	4	3	3	4	3	4
141	2	3	3	4	3	4	4	3	4
142	3	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	3	4	4	4	3	4	4	4
144	4	3	4	4	4	4	3	4	4
145	3	4	4	4	4	4	4	4	3
146	3	4	4	4	4	3	3	4	4
147	4	4	3	4	4	3	3	4	3
148	3	4	3	4	4	4	4	3	4
149	4	4	4	4	4	3	4	3	4
150	4	4	4	4	3	4	4	3	2
Jumlah Nilai/Unsur	522	526	514	600	503	506	521	507	485
NRR/Unsur	3,48	3,51	3,43	4,00	3,35	3,37	3,47	3,38	3,23
NRR/Unsur	522,00	526,00	514,00	600,00	503,00	506,00	521,00	507,00	485,00
NRR Tertbg/Unsur	0,39	0,39	0,38	0,44	0,37	0,37	0,39	0,38	0,36
Jumlah Responden					150				
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3,47				

IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)	86,74
Kinerja Pelayanan	B
Mutu Pelayanan	Baik

Keterangan :

U1 - U10	Unsur-unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/tarif
U5	Produk layanan
U6	Kompetensi pelaksana
U7	Perilaku pelaksana
U8	Penanganan Pengaduan
U9	Sarana dan Prasarana
NRR per Unsur	Nilai rata-rata
IKM	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR per Unsur	jumlah Nilai per Unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi
NRR Tertimbang	NRR per Unsur x 0,11

Mutu Pelayanan

A (sangat baik)	88,31 – 100,00
B (baik)	76,61 – 88,30
C (kurang baik)	65,00 – 76,60
D (tidak baik)	25,00 – 64,99

No.	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Persyaratan	3,48
U2	Prosedur	3,51
U3	Waktu Pelayanan	3,43
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,37
U7	Perilaku Pelaksana	3,47
U8	Penanganan Pengaduan	3,38
U9	Sarana dan Prasarana	3,23

