



PEMERINTAH KOTA PRABUMULIH



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TW IV

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



TANGGAL : 02 Desember 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 IV 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 Desember 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 IV dilaksanakan pada tanggal 11 s.d 29 November 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.

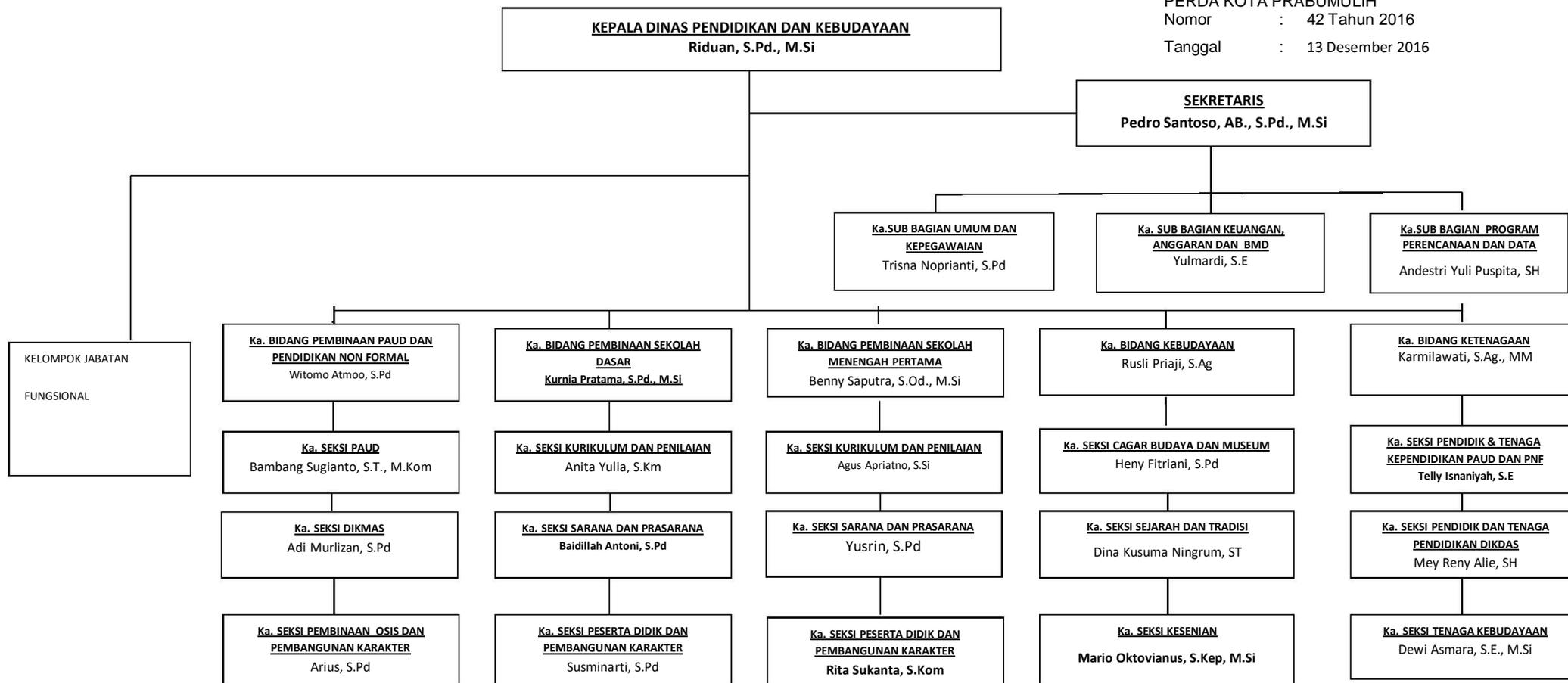
Misi

- ✚ 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, Desember 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	15	10
D1-D3-D4	69	46
S1	56	37,33
S2	8	5,33
S3	2	1,33
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 15 orang (10%), berpendidikan D1-D3-D4 sebanyak 69 orang (46%) berpendidikan S1 sebanyak 56 orang (37,33%), berpendidikan S2 sebanyak 8 orang (5,33%), berpendidikan S3 sebanyak 2 orang (1,33%)

2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	N	%
Laki-Laki	67	44,67
Perempuan	83	55,33
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden ditunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 67 orang (44,67%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 83 orang (55,33%)

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan Utama	N	%
PNS	90	60
TNI	0	0
POLRI	2	1,33
SWASTA	31	20,67
WIRUSAHA	24	16
PELAJAR/MAHASISWA	3	2
Jumlah	150	100

Tabel diatas menunjukkan bahwa :

Dari 150 responden dengan pekerjaan utama PNS sebanyak 90 orang (60%), TNI sebanyak 0 orang (0 %), POLRI sebanyak 2 orang (1,33%), Swasta sebanyak 31 orang (20,67%) dan Wirausaha sebanyak 24 orang (16%), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 orang (2%).

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	69	46
Sangat sesuai	78	52
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 69 orang (46%), dan sangat sesuai sebanyak 78 orang (52%)

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

Kategori	N	%
Tidak sesuai	0	0
Kurang sesuai	3	2
Sesuai	65	43,33
Sangat sesuai	82	54,67
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 3 orang (2%), sesuai sebanyak 65 orang (43,33%), dan sangat sesuai sebanyak 82 orang (54,67%).

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	74	49,33
Sangat cepat	65	43,33
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 74 orang (49,33 %), dan sangat cepat sebanyak 65 orang (43,33%)

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	5	3,33
Sesuai	73	48,67
Sangat sesuai	72	48
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 5 orang (3,33 %), sesuai sebanyak 73 orang (48,67 %), dan sangat sesuai sebanyak 72 orang (48 %).

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	8	5,33
Kompeten	72	48
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 8 orang (5,33 %), kompeten sebanyak 72 orang (48 %), 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	10	6,67
Sopan dan Ramah	73	48,67
Sangat Sopan dan Ramah	67	44,67
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 10 orang (6,67 %), sopan dan ramah sebanyak 73 orang (48,67%), dan sangat sopan dan ramah sebanyak 67 orang (44,67%).

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	11	7,33
Berfungsi kurang maksimal	71	47,33
Dikelola dengan baik	68	45,33
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 11 orang (7,33%), berfungsi kurang maksimal sebanyak 71 orang (47,33%), dan dikelola dengan baik sebanyak 68 orang (45,33%).

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	10	6,67
Berfungsi kurang maksimal	85	56,67
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 10 orang (6,67 %), berfungsi kurang maksimal sebanyak 85 orang (56,67 %), 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 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	3,50
2.	Prosedur Pelayanan	3,53
3.	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,36
4.	Kewajaran Pelayanan	4,00
5.	Produk Layanan	3,45
6.	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,41
7.	Perilaku Petugas dalam Pelaksanaan Pelayanan	3,38
8.	Pelayanan terhadap pengaduan layanan	3,38
9.	Sarana dan Prasarana untuk Masyarakat saat Pelayanan	3,30

Nilai survey unit pelayanan = $(3,50 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,30 \times 0,11)$ Nilai Indeks adalah 3,45 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 86,96
- 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 IV sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah. Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif dilaksanakan 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 IV tahun 2024 di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih dapat disimpulkan sebagai berikut :

- c. Nilai SKM setelah dikonversi 86,96
- 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 IV TAHUN 2024
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH

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

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

93	S1	PEREMPUAN	SWASTA
94	S1	PEREMPUAN	PNS
95	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
96	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
97	S1	PEREMPUAN	PNS
98	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
99	SMA	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
100	S1	PEREMPUAN	SWASTA
101	S1	PEREMPUAN	SWASTA
102	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
103	SMA	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
104	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	POLRI
105	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
106	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
107	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
108	S1	PEREMPUAN	SWASTA
109	S1	LAKI-LAKI	PNS
110	S1	PEREMPUAN	SWASTA
111	S1	PEREMPUAN	PNS
112	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
113	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
114	SMA	PEREMPUAN	WIRAUUSAHA
115	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
116	S1	PEREMPUAN	SWASTA
117	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
118	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
119	S1	PEREMPUAN	PNS
120	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	POLRI
121	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
122	S1	PEREMPUAN	PNS
123	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
124	S1	LAKI-LAKI	PNS
125	S1	PEREMPUAN	SWASTA
126	S1	LAKI-LAKI	PNS
127	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
128	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
129	S1	PEREMPUAN	SWASTA
130	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
131	S1	LAKI-LAKI	PNS
132	S1	PEREMPUAN	PNS
133	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
134	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
135	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
136	S1	PEREMPUAN	PNS
137	S1	LAKI-LAKI	PNS
138	S1	PEREMPUAN	SWASTA
139	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
140	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PELAJAR/MAHASISWA
141	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS

142	D1-D3-D4	PEREMPUAN	SWASTA
143	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
144	D1-D3-D4	PEREMPUAN	PNS
145	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PNS
146	S1	LAKI-LAKI	PNS
147	S1	PEREMPUAN	SWASTA
148	S1	PEREMPUAN	SWASTA
149	D1-D3-D4	LAKI-LAKI	PELAJAR/MAHASISWA
150	D1-D3-D4	PEREMPUAN	WIRUSAHA

**PENGELOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN IV
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	3	4	4	4	3	3	4	3
2	3	4	4	4	4	2	3	4	3
3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
5	3	3	3	4	3	4	4	3	3
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3
7	3	4	3	4	3	4	4	3	3
8	4	4	4	4	3	3	3	4	2
9	4	4	3	4	3	3	4	3	3
10	4	4	2	4	4	3	3	4	3

11	4	3	3	4	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	3	4	3
13	3	3	3	4	4	4	4	3	4
14	3	3	2	4	3	4	4	3	4
15	3	3	4	4	3	3	4	3	4
16	3	3	4	4	3	3	4	3	4
17	4	4	4	4	4	3	4	3	3
18	4	3	3	4	4	3	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	2	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	3	4	4	4	4	4	2	4	4
22	3	4	3	4	3	4	4	2	3
23	3	3	3	4	3	3	4	4	4
24	3	4	3	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3	3	4	4

26	3	4	2	4	4	4	3	3	3
27	4	4	4	4	4	3	3	3	2
28	4	4	3	4	3	4	3	3	4
29	3	3	3	4	4	3	2	4	4
30	4	3	3	4	3	4	3	4	4
31	3	4	3	4	4	4	2	4	4
32	4	4	3	4	3	4	4	4	3
33	4	3	2	4	4	2	4	2	3
34	3	3	2	4	4	4	4	2	3
35	3	3	2	4	4	2	4	2	3
36	3	4	4	4	4	4	3	4	3
37	3	3	4	4	3	3	3	4	3
38	4	4	4	4	3	3	3	4	3
39	4	4	3	4	3	3	3	4	3
40	2	3	3	4	4	4	3	2	3

41	3	3	3	4	4	4	3	3	2
42	4	3	4	4	4	4	3	3	3
43	4	2	4	4	3	3	4	3	3
44	4	4	3	4	3	3	3	4	3
45	3	4	4	4	3	4	4	4	3
46	3	4	3	4	3	4	3	4	3
47	4	4	4	4	4	3	4	4	3
48	2	4	4	4	4	3	4	4	3
49	3	4	4	4	4	3	4	4	3
50	3	3	4	4	4	2	4	3	2
51	4	3	3	4	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	4	4	3	3	4
53	3	3	3	4	3	4	3	3	4
54	4	4	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	3	3	3	3	3

56	3	4	3	4	4	3	2	2	3
57	3	4	3	4	4	4	4	2	4
58	3	4	3	4	4	4	4	4	4
59	4	3	4	4	3	4	4	4	3
60	3	3	4	4	3	3	4	4	3
61	4	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	4	2	4	3	4	3	4	4
63	4	3	4	4	4	3	3	4	3
64	3	3	2	4	4	3	3	3	4
65	3	4	3	4	4	3	4	3	3
66	4	4	3	4	3	4	4	3	4
67	2	4	3	4	3	4	4	3	3
68	3	3	3	4	3	4	4	3	4
69	4	4	3	4	3	4	4	3	3
70	4	3	4	4	4	4	3	3	4

71	3	4	3	4	4	3	3	3	3
72	3	3	3	4	4	3	3	3	4
73	3	3	4	4	3	3	3	4	3
74	4	3	3	4	3	3	3	4	3
75	4	3	4	4	4	4	3	4	3
76	3	4	4	4	3	4	4	3	3
77	4	3	4	4	4	4	4	4	3
78	3	4	4	4	3	4	4	3	3
79	4	3	3	4	4	4	4	4	3
80	3	4	3	4	4	3	4	3	4
81	4	4	4	4	3	3	4	4	3
82	3	4	3	4	3	4	4	3	4
83	4	4	3	4	3	3	4	4	3
84	4	3	3	4	4	4	4	3	4
85	3	4	4	4	2	3	4	4	3

86	4	4	4	4	2	4	3	3	4
87	4	3	4	4	3	3	3	3	4
88	3	3	4	4	4	4	3	3	4
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	4	3	4	4	3	3	4	3
93	3	4	3	4	3	3	2	4	3
94	4	3	3	4	3	3	2	4	3
95	4	4	4	4	3	3	4	4	3
96	4	3	3	4	3	3	4	4	3
97	3	3	4	4	3	4	4	4	2
98	3	3	3	4	3	4	3	4	4
99	3	4	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	4	4	4	4	3	4	3

101	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	4	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	4	3	4	3	3	4	3	4
104	4	4	2	4	3	3	3	3	3
105	4	4	3	4	3	3	4	3	4
106	4	4	3	4	4	3	3	3	2
107	3	4	3	4	4	4	4	3	3
108	4	4	3	4	4	4	4	4	3
109	3	3	4	4	4	2	4	4	3
110	3	4	3	4	3	4	4	4	4
111	4	3	3	4	3	4	4	3	4
112	4	4	2	4	3	4	3	4	3
113	3	4	4	4	4	3	3	3	3
114	4	4	3	4	4	3	3	4	3
115	4	4	4	4	4	3	3	4	3

116	4	3	4	4	3	2	3	4	4
117	3	4	4	4	2	3	3	3	4
118	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	4	2	4	4	3	4	3	4
120	4	3	4	4	3	4	4	3	2
121	4	3	4	4	4	3	4	3	4
122	4	3	4	4	4	4	4	3	4
123	4	4	3	4	4	3	3	3	4
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	3
126	4	3	3	4	3	2	3	4	4
127	3	3	4	4	4	3	3	4	3
128	4	4	4	4	4	4	3	4	4
129	4	3	4	4	4	3	3	3	2
130	4	3	4	4	4	4	4	3	3

131	4	4	3	4	4	3	2	3	4
132	3	4	3	4	3	4	4	3	2
133	4	3	4	4	3	4	4	2	2
134	3	3	4	4	3	4	4	3	3
135	4	3	4	4	4	4	4	3	4
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3
137	3	4	3	4	4	4	3	4	4
138	3	4	4	4	3	3	3	4	3
139	4	3	4	4	2	3	3	2	3
140	4	4	3	4	3	2	2	4	3
141	4	3	3	4	3	3	3	4	4
142	3	4	3	4	3	3	3	2	3
143	3	2	3	4	4	4	3	4	3
144	4	4	4	4	4	4	4	2	4
145	4	4	3	4	4	4	4	3	3

146	3	3	3	4	4	3	2	3	4
147	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	3	2	4	4	3	3	3	3	4
149	4	3	4	4	3	3	3	3	3
150	4	4	3	4	2	3	3	3	4
Jumlah Nilai/Unsur	525	529	504	600	517	512	507	507	495
NRR/Unsur	3.50	3.53	3.36	4.00	3.45	3.41	3.38	3.38	3.30
NRR/Unsur	525.00	529.00	504.00	600.00	517.00	512.00	507.00	507.00	495.00
NRR Tertbg/Unsur	0.39	0.39	0.37	0.44	0.38	0.38	0.38	0.38	0.37
Jumlah Responden					150				
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan					3.48				
IKM Unit Pelayanan (Rata-Rata Tertimbang x 25)					86.96				
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 Pelayaan	NRR
U1	Persyaratan	3.50
U2	Prosedur	3.53
U3	Waktu Pelayanan	3.36
U4	Biaya/Tarif	4.00
U5	Produk Layanan	3.45
U6	Kompetensi Pelaksana	3.41
U7	Perilaku Pelaksana	3.38
U8	Penanganan Pengaduan	3.38
U9	Sarana dan Prasarana	3.30

