

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I**



**DINAS PENDIDIKAN
KOTA BEKASI
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Surat Tugas SKM	
2. Sample Kuesioner Yang Telah Diisi Responden	
3. Tabel Pengolahan Data Per Jenis Layanan	
4. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	
5. Dokumentasi Publikasi IKM melalui media online maupun offline	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka disusun Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kota Bekasi sebagai salah satu penyedia layanan publik pada Pemerintah Kota Bekasi, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi

tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Tujuan, Sasaran dan Manfaat

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi/jasa/barang (pilih salah satu) yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Tujuan Mekanisme RRB dapat diartikan sebagai berikut:

1. Mekanisme: menentukan apa, bagaimana dan mengapa, mengapa suatu hal dapat dilaksanakan oleh suatu organisasi.
2. Mekanisme: Untuk melaksanakan pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh unit organisasi untuk tujuan tertentu.
3. Mekanisme: sebagai sumber informasi yang akan menjadi dasar untuk membuat keputusan yang akan dilakukan oleh unit fungsi Mekanisme Mekanisme.
4. Mekanisme: untuk menjamin pelaksanaan secara maksimal terhadap hasil pelaksanaan pekerjaan untuk suatu tujuan. Mekanisme fungsi dan tujuan.
5. Mekanisme: sebagai sumber untuk unit melaksanakan pekerjaan untuk tujuan. Mekanisme fungsi dan tujuan dalam proses pelaksanaan untuk pelaksanaan.
6. Bagi Mekanisme dapat diartikan sebagai sumber informasi untuk pelaksanaan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dan melibatkan seluruh personil pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi terutama personil yang secara langsung berkaitan dengan pelayanan publik dan satu orang operator yang ditunjuk sebagai pengelola aplikasi Sistem Survei Kepuasan Masyarakat (Sisukma) Kota Bekasi.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan e-kuesioner (tautan dan kode QR) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan

yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di wilayah Kota Bekasi pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya terekap secara otomatis pada aplikasi SISUKMA KOTA BEKASI. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan (triwulan). Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Perencanaan / Persiapan	02 s.d 06 Januari 2025
2	Pengumpulan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
3	Pengolahan Data	02 Januari s.d 31 Maret 2025
4	Analisis	14 s.d 17 April 2025
5	Penyajian / Pelaporan	21 s.d 25 April 2025
6	Publikasi SKM	28 s.d 30 April 2025

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan periode sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi dalam kurun waktu Triwulan I adalah sebanyak 25 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 55 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	75	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	88	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh untuk seluruh jenis layanan yaitu 55 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	S1	21	38.18%
2	Pendidikan	SMA/ sederajat	17	30.91%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	11	20%
4	Pendidikan	S2	4	7.27%
5	Pendidikan	D3	2	3.64%
6	Pekerjaan	Lainnya	31	56.36%
7	Pekerjaan	Swasta	18	32.73%
8	Pekerjaan	PNS	4	7.27%
9	Pekerjaan	TNI	1	1.82%
10	Pekerjaan	Wirausaha	1	1.82%
11	Jenis Kelamin	L	31	56.36%
12	Jenis Kelamin	P	24	43.64%
13	Jenis Layanan	Legalisir Ijazah	20	36.36%
14	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	17	30.91%
15	Jenis Layanan	Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP	7	12.73%
16	Jenis Layanan	Mutasi Siswa (SD/SMP)	6	10.91%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK	5	9.09%

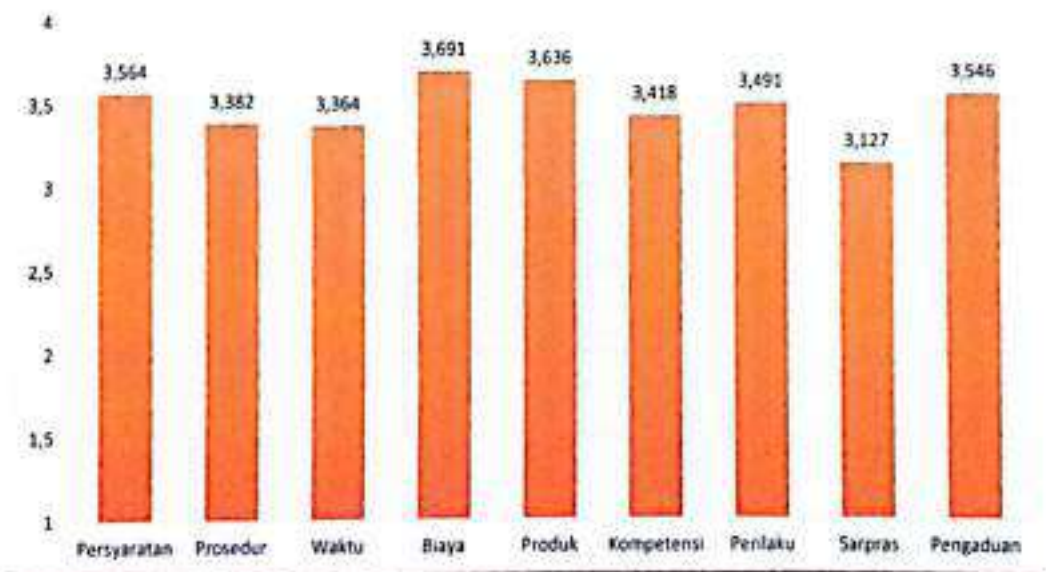
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM melalui SISUKMA KOTA BEKASI diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Seluruh Jenis Layanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,564	3,382	3,364	3,691	3,636	3,418	3,491	3,127	3,546
IKM Per Unsur (NRR x 25)	89.1	84.55	84.1	92.28	90.9	85.45	87.28	78.18	88.65
Kategori	A	B	B	A	A	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	86.72 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yg dinilai, 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata tertinggi meliputi:

1. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Gratis / Tidak dipungut biaya sama sekali
2. U5. Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Produk sudah sesuai dengan arahan dari Permendikbudristek
3. U1. Persyaratan dengan mutu pelayanan A
Dengan kekuatan Persyaratan Layanan sangat Detail dan Lengkap.

Sedangkan 3 (tiga) unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah meliputi:

1. U8. Sarana dan prasarana dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Kurangnya pendingin ruangan seperti kipas atau AC di area pelayanan dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pengadaan pendingin ruangan Kipas atau AC
2. U3. Waktu penyelesaian dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan Beberapa pelayanan memiliki Waktu Penyelesaian yang lumayan lama dikarenakan menunggu tanda tangan dari Pejabat. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Pelayanan yang memiliki waktu penyelesaian yang lama agar lebih dipercepat
3. U2. Sistem, mekanisme dan prosedur dengan mutu pelayanan B
Dengan kelemahan SOP yang lumayan panjang dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Simplifikasi SOP

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan.

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan I pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U8 Sarana dan prasarana	melakukan Penganggaran	Triwulan II	Bidang Sekretariat
2	U3. Waktu penyelesaian	Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan agar lebih cepat selesai	Triwulan II	Bidang Sekretariat
3	U2. Sistem, mekanisme dan prosedur	Simplifikasi Standar Operasional Prosedur	Triwulan II	Bidang Sekretariat

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat dilihat melalui grafik berikut :

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86.72. Nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Bekasi menunjukkan peningkatan/penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari triwulan sebelumnya.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu U8 Sarana dan prasarana, U3 Waktu penyelesaian, U2 Sistem, mekanisme dan prosedur.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U4 Biaya / tarif, U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan, U1 Persyaratan.

Bekasi, 15 April 2025
Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Kota Bekasi



Dr. H. Ahmad Yani, S.Pd., M.M., M.Ba
NIP. 19650604 198803 1 019

1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

China Foundation

Periode Baru / Periode II Tahun 2025 (01 April 2025 s.d. 30 Juni 2025)

China Foundation

1. Nama Organisasi

2. Alamat

3. Kontak Person

4. Jenis Organisasi

5. Bidang Kerja

6. Nama Organisasi

7. Nama Organisasi

8. Bidang Kerja

9. Nama Organisasi

10. Nama Organisasi

11. Bidang Kerja

12. Nama Organisasi

13. Nama Organisasi

14. Bidang Kerja

15. Nama Organisasi

16. Nama Organisasi

17. Bidang Kerja

18. Nama Organisasi

19. Nama Organisasi

20. Bidang Kerja

21. Nama Organisasi

22. Nama Organisasi

23. Bidang Kerja

24. Nama Organisasi

25. Nama Organisasi

26. Bidang Kerja

27. Nama Organisasi

28. Nama Organisasi

29. Bidang Kerja

30. Nama Organisasi

31. Nama Organisasi

32. Bidang Kerja

33. Nama Organisasi

34. Nama Organisasi

35. Bidang Kerja

36. Nama Organisasi

37. Nama Organisasi

38. Bidang Kerja

39. Nama Organisasi

40. Nama Organisasi

41. Bidang Kerja

42. Nama Organisasi

43. Nama Organisasi

44. Bidang Kerja

45. Nama Organisasi

46. Nama Organisasi

47. Bidang Kerja

48. Nama Organisasi

49. Nama Organisasi

50. Bidang Kerja

51. Nama Organisasi

52. Nama Organisasi

53. Bidang Kerja

54. Nama Organisasi

55. Nama Organisasi

56. Bidang Kerja

57. Nama Organisasi

58. Nama Organisasi

59. Bidang Kerja

60. Nama Organisasi

61. Nama Organisasi

62. Bidang Kerja

63. Nama Organisasi

64. Nama Organisasi

65. Bidang Kerja

66. Nama Organisasi

67. Nama Organisasi

68. Bidang Kerja

69. Nama Organisasi

70. Nama Organisasi

71. Bidang Kerja

72. Nama Organisasi

73. Nama Organisasi

74. Bidang Kerja

75. Nama Organisasi

76. Nama Organisasi

77. Bidang Kerja

78. Nama Organisasi

79. Nama Organisasi

80. Bidang Kerja

81. Nama Organisasi

82. Nama Organisasi

83. Bidang Kerja

84. Nama Organisasi

85. Nama Organisasi

86. Bidang Kerja

87. Nama Organisasi

2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,564	3,382	3,364	3,691	3,636	3,418	3,491	3,127	3,546
Mutu Kinerja	A	B	B	A	A	B	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	7	3	2	9	8	4	5	1	6

Skor KM Total :		86.72			Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
DINAS PENDIDIKAN									
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)									
JENIS LAYANAN: Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	3	3
Total Nilai per Unsur	20	19	20	20	20	18	17	16	18
Total Nilai Semua Unsur	168								
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	3,800	4,000	4,000	4,000	3,600	3,400	3,200	3,600
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	95	100	100	100	90	85	80	90
Kategori	A	A	A	A	A	A	B	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P8	P7	P9	P10	P11	P5	P4	P3	P6
Skor IKM Total :		93.33					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan					
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik					
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik					
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik					
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik					

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
DINAS PENDIDIKAN									
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)									
JENIS LAYANAN: Legalisir Ijazah									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	3	4	4	3	4	3	3
10	3	3	3	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	4	3	3	4	3	4	4	2	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	4	3	3	4
16	4	3	3	4	3	4	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	3	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Total Nilal per Unsur	72	67	65	73	72	69	71	64	71
Total Nilai Semua Unsur	624								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,600	3,350	3,250	3,650	3,600	3,450	3,550	3,200	3,550
IKM per Unsur (NRR x 25)	90	83.75	81.25	91.25	90	86.25	88.75	80	88.75
Kategori	A	B	B	A	A	B	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P9	P5	P4	P11	P10	P6	P7	P3	P8

Skor IKM Total :		86.67			Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT										
DINAS PENDIDIKAN										
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)										
JENIS LAYANAN: Mutasi Siswa (SD/SMP)										
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
2	4	2	3	4	3	4	3	2	3	
3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	2	3	1	3	3	1	2	2	4	
Total Nilai per Unsur	19	18	17	22	20	19	19	15	21	
Total Nilai Semua Unsur	170									
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,167	3,000	2,833	3,667	3,333	3,167	3,167	2,500	3,500	
IKM per Unsur (NRR x 25)	79.17	75	70.83	91.67	83.33	79.17	79.17	62.5	87.5	
Kategori	B	C	C	A	B	B	B	D	B	
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P6	P5	P4	P11	P9	P7	P8	P3	P10	
Skor IKM Total :		78.7							Baik	
Mutu Pelayanan :										
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)		Mutu Pelayanan		Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99		D		Tidak Baik				
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60		C		Kurang Baik				
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30		B		Baik				
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00		A		Sangat Baik				

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
DINAS PENDIDIKAN									
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)									
JENIS LAYANAN: Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	3	3	3
2	4	3	4	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	2	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Total Nilai per Unsur	28	27	28	28	28	25	25	23	26
Total Nilai Semua Unsur	238								
Nilai Rata-Rata (NRR)	4,000	3,857	4,000	4,000	4,000	3,571	3,571	3,286	3,714
IKM per Unsur (NRR x 25)	100	96.43	100	100	100	89.29	89.29	82.14	92.86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P8	P7	P9	P10	P11	P4	P5	P3	P6
Skor IKM Total :		94.44					Sangat Baik		
Mutu Pelayanan :									
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan					
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik					
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik					
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik					
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik					

OLAH DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
DINAS PENDIDIKAN									
PERIODE SKM : Triwulan I Tahun 2025 (02 Januari 2025 s/d 31 Maret 2025)									
JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah									
NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	4	4	4	3	3	3
2	4	3	3	4	4	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	2	4	3	3	4	3	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	3	3	4	4	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	2	2	3	4	4	4	3	4
14	3	3	4	4	3	3	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	4	3	4	3	4	3	4
Total Nilai per Unsur	57	55	55	60	60	57	60	54	59
Total Nilai Semua Unsur	517								
Nilai Rata-Rata (NRR)	3,353	3,235	3,235	3,529	3,529	3,353	3,529	3,176	3,471
IKM per Unsur (NRR x 25)	83.82	80.88	80.88	88.24	88.24	83.82	88.24	79.41	86.76
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Prioritas peningkatan kualitas pelayanan	P6	P4	P5	P9	P10	P7	P11	P3	P8

Skor IKM Total :		84.48			Baik
Mutu Pelayanan :					
Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik	



PEMERINTAH KOTA BEKASI DINAS PENDIDIKAN

Jl. Lapangan Bekasi Tengah No. 2 Telp./Fax. (021) 8825243 Kode Pos 17113

disdik.bekasikota.go.id

E-mail : disdik@bekasikota.go.id

SURAT TUGAS

NOMOR : 800.1.11.1/3060 /Disdik.Set

- Dasar : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
2. Surat Sekretaris Daerah Nomor 000.8.3.4/458/Setda.Org tentang Persiapan Pelaksanaan SKM Tahun 2025

MEMERINTAHKAN :

Kepada : Nama : Terlampir
Pangkat/Gol : Terlampir
NIP : Terlampir
Jabatan : Terlampir

Untuk : Menjadi Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025
Dengan tugas sebagaimana terlampir.

Bekasi, 15 April 2025

Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Kota Bekasi



Dr. H. Ahmad Yani, S.Pd., M.M., M.Ba
NIP. 19650604 198803 1 019

Lampiran Surat Tugas Kepala Dinas Pendidikan Kota Bekasi

Nomor :

Tanggal :

SUSUNAN TIM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025

NO	NAMA/PANGKAT.GOL/ NIP	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS DALAM TIM
1	Dr. H. Ahmad Yani, S.Pd.,M.M.,M.Ba	Plt. Kepala Dinas	Ketua Tim	1. Menentukan populasi dan target responden pada aplikasi Sisukma Kota Bekasi; 2. Menyampaikan kuesioner SKM kepada penerima layanan sedara online(barcode atau link); 3. Melakukan monitoring hasil pengolahan data atas pengisian kuesioner yang telah terinput ke dalam aplikasi Sisukma Kota Bekasi 4. Menyiapkan hasil pengolahan data SKM sebagai bahan dalam rapat internal untuk menentukan Analisa hasil SKM dan Forum Konsultasi Publik untuk menentukan rencana tindak lanjut yang dipimpin oleh Kepala Dinas Pendidikan Kota Bekasi. 5. Menyusun laporan SKM secara periodik
2	Warsim Suryana, S.Ip.,M.Si	Sekretaris Dinas	Anggota Tim	
3	Jamaludin, SH	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Anggota Tim	
4	Annisa Rozalia	Staff Pelaksana	Anggota Tim	
5	Jeremi Felix Nainggolan, S.Kom	Staff Pelaksana	Anggota Tim	

Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Kota Bekasi

Dr. H. Ahmad Yani, S.Pd.,M.M.,M.Ba
NIP. 19650604 198803 1 019



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN 1 2025

NILAI SKM

86,72

KATEGORI : BAIK

JUMLAH
RESPONDEN :

63 ORANG

PERIODE SURVEI

02 JAN - 31 MAR 2025



disdik.bekasikota.go.id



[disdik_kota_bekasi](https://www.instagram.com/disdik_kota_bekasi)



[0811-9122-939](https://wa.me/0811-9122-939)

