

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2026



DINAS PENDIDIKAN

KOTA BEKASI

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	
3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik	

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

DINAS PENDIDIKAN Kota Bekasi menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM **DINAS PENDIDIKAN** Kota Bekasi yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Populasi penerima layanan sebanyak 95 orang dan sampel sebanyak 95 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

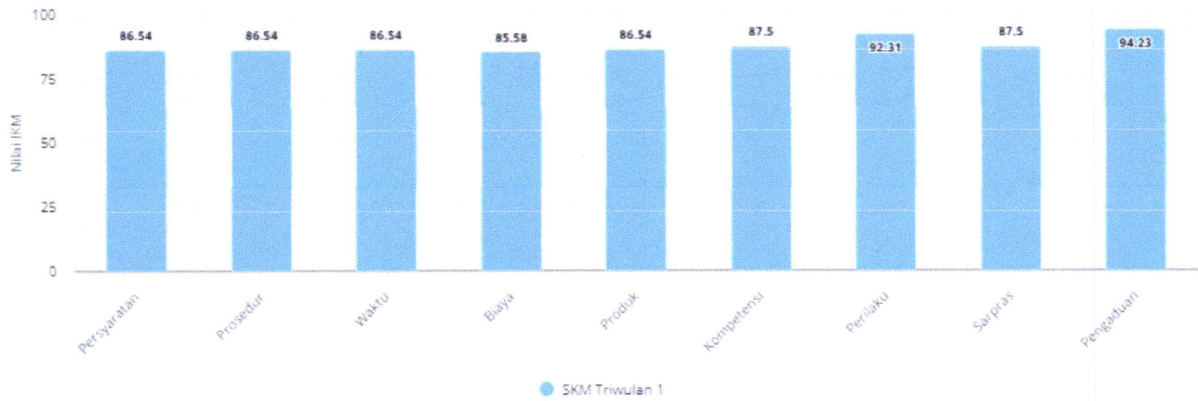
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 95 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Pendidikan	SMA/ sederajat	38	40%
2	Pendidikan	S1	30	31.58%
3	Pendidikan	SMK/ sederajat	14	14.74%
4	Pendidikan	D3	10	10.53%
5	Pendidikan	SMP/ sederajat	2	2.11%
6	Pendidikan	S2	1	1.05%
7	Pekerjaan	Lainnya	70	73.68%
8	Pekerjaan	Swasta	16	16.84%
9	Pekerjaan	Wirausaha	6	6.32%
10	Pekerjaan	PNS	3	3.16%
11	Jenis Kelamin	P	49	51.58%
12	Jenis Kelamin	L	46	48.42%
13	Jenis Layanan	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	26	27.37%
14	Jenis Layanan	Legalisir Ijazah	26	27.37%
15	Jenis Layanan	Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP	16	16.84%
16	Jenis Layanan	Mutasi Siswa (SD/SMP)	15	15.79%
17	Jenis Layanan	Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK	12	12.63%

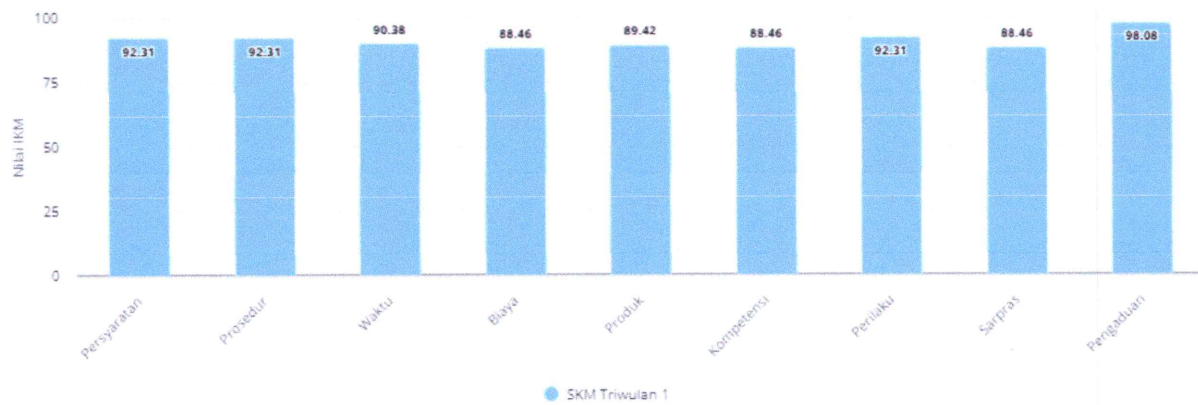
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Sarpras	Pengaduan	IKM Per Jenis Layanan
1	Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah	26	86.55	86.55	86.55	85.58	86.55	87.50	92.30	87.50	94.23	88.14
2	Legalisir Ijazah	26	92.30	92.30	90.38	88.48	89.43	88.48	92.30	88.48	98.08	91.13
3	Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP	16	92.20	87.50	89.08	90.63	89.08	87.50	89.08	89.08	98.45	90.28
4	Mutasi Siswa (SD/SMP)	15	90.00	90.00	88.33	80.00	93.33	93.33	91.68	93.33	96.68	90.74
5	Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK	12	89.58	93.75	85.43	83.33	87.50	87.50	91.68	87.50	95.83	89.12
Rerata IKM Per Unsur			90.00	89.75	88.15	86.05	88.95	88.68	91.58	88.95	96.58	89.85
IKM Unit Layanan			89.85									
Mutu Unit Layanan			A									

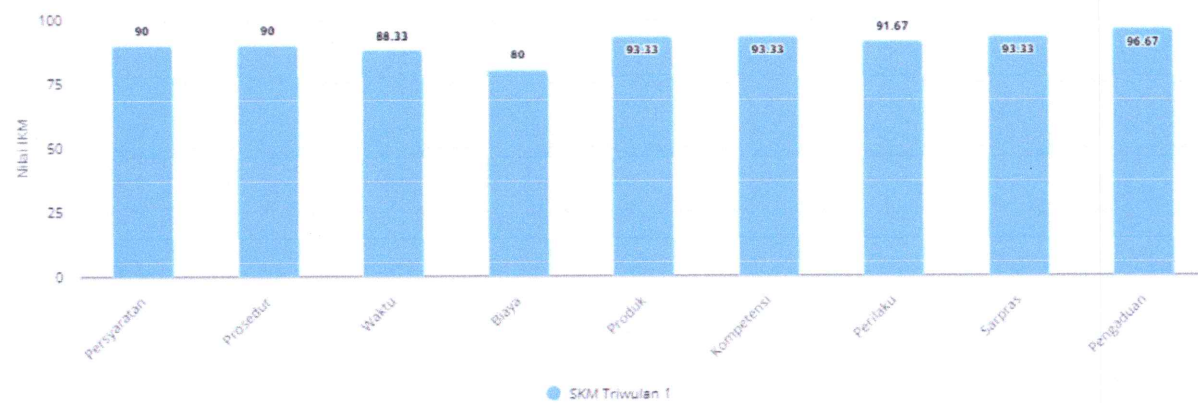
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah
SKM - Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah



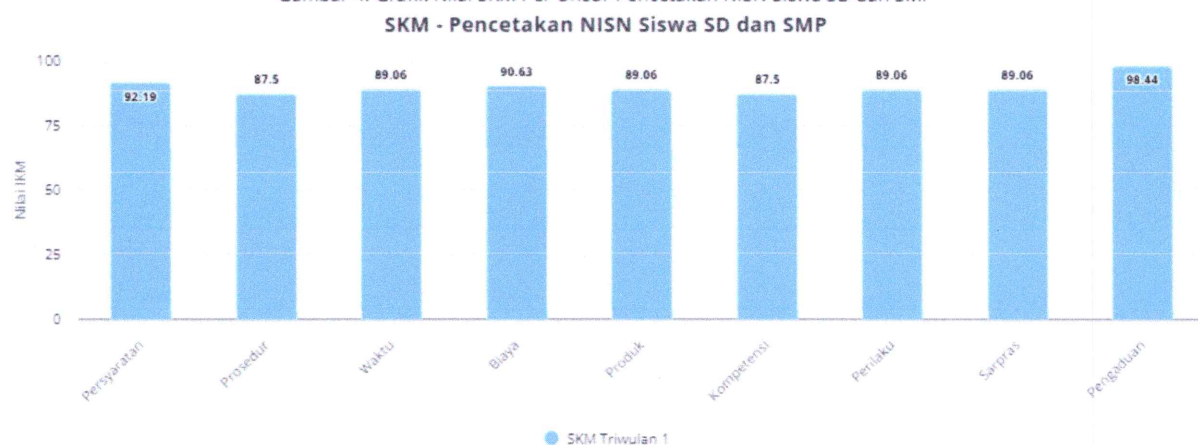
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Legalisir Ijazah
SKM - Legalisir Ijazah



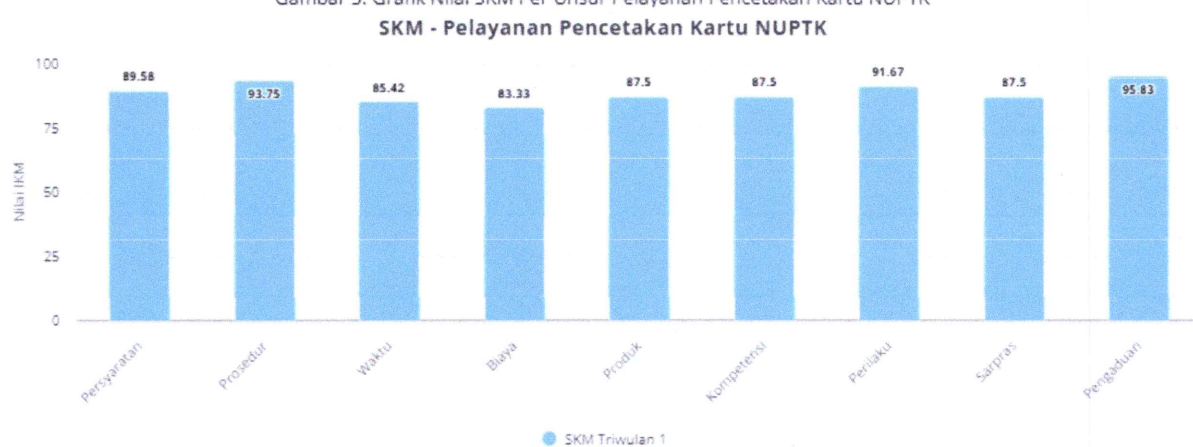
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Mutasi Siswa (SD/SMP)
SKM - Mutasi Siswa (SD/SMP)



Gambar 4. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP



Gambar 5. Grafik Nilai SKM Per Unsur Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Biaya / tarif dan Waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Biaya / tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 86.05. Selanjutnya Waktu penyelesaian mendapatkan nilai 88.15 adalah nilai terendah kedua. .

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Dinas Pendidikan Kota Bekasi masih dapat ditingkatkan seperti parkir yang sempit dan Pendingin Ruangan/AC yang harusnya ada di Lobby

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah Meningkatkan Pelayanan menuju lebih baik. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Biaya / tarif	Pelayanan Gratis	Triwulan II	Bidang Sekretariat
2	Waktu penyelesaian	Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan agar lebih cepat selesai.	Triwulan II	Bidang Sekretariat

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan **Dinas Pendidikan** Kota Bekasi dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 1 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa **Dinas Pendidikan** Kota Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Kota Bekasi periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	86
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	83
3	Waktu penyelesaian	81
4	Biaya / tarif	87
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	86
6	Kompetensi pelaksana	83
7	Perilaku pelaksana	87
8	Sarana dan prasarana	78
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	86

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan Kota Bekasi telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Melakukan pemeriksaan terhadap Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi.	Sudah	Dilakukan perawatan berkala dan penambahan beberapa sarana dan prasarana penunjang pelayanan	<u>Perawatan Berkala SarPras</u>
2	Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan agar lebih cepat selesai.	Sudah	Pelayanan yang memiliki waktu kerja lebih lama didahulukan prosesnya	<u>Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan</u>

BAB IV

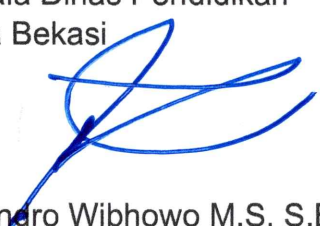
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 95 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi di Tahun 2026. Layanan Legalisir Ijazah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 26 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89.85. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Bekasi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 1 tahun terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Biaya / tarif dan Waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%).

Bekasi, 14 April 2026

Plt. Kepala Dinas Pendidikan
Kota Bekasi



Chondro Wibhowo M.S, S.E
NIP. 19770925 200501 1 009

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Pendidikan
Periode Skim : Triwulan II Tahun 2026 (01 April 2026 s/d 30 Juni 2026)

IDENTITAS RESPONDEN

NAMA (BERSAMA)

UMUR

JENIS KELAMIN

PEKERJAAN

PEKERJAAN

KEDUDUKAN

KEDUDUKAN

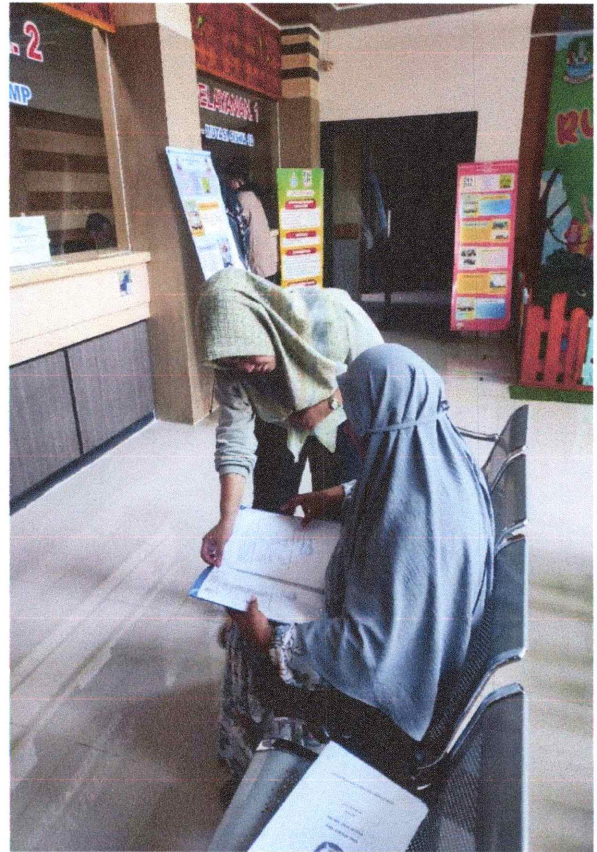
INDIKATOR KEPUASAN MASYARAKAT

ID	PERTANYAAN	1	2	3	4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan perencanaan pelayanan dengan dana pemerintah yang disediakan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan waktu penyelesaian produk pelayanan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan kualitas pelayanan dengan yang ditunjukkan dalam pelayanan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang keakuratan produk pelayanan yang ditunjukkan dengan hasil yang diberikan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan, sikap sopan dan ramah?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang disediakan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan yang cepat dan tepat?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang informasi yang diberikan yang akurat dan benar?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang integritas petugas pelayanan?	<input type="radio" value="1"/>	<input type="radio" value="2"/>	<input type="radio" value="3"/>	<input type="radio" value="4"/>

REMARKS MASUKAN DATA KEMERATAAN

Simpan

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan non elektronik (Website, Media Sosial, Layar TV di Ruang Layanan, Papan Pengumuman, Papan Reklame, dll)

