

LAPORAN  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
TRIWULAN II



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.....                                                             | 12 |
| 1. Surat Tugas Tim 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.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 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 | 01 s.d 04 April 2025      |
| 2   | Pengumpulan Data        | 01 April s.d 30 Juni 2025 |
| 3   | Pengolahan Data         | 01 April s.d 30 Juni 2025 |
| 4   | Analisis                | 01 s.d 04 Juli 2025       |
| 5   | Penyajian / Pelaporan   | 07 s.d 18 Juli 2025       |
| 6   | Publikasi SKM           | 21 s.d 25 Juli 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 II 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 39 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           | 76         | 480          | 214        | 5000         | 357        |
| 100          | 80         | 500          | 217        | 6000         | 361        |
| 110          | 86         | 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 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR                                    | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|----------------------------------------------|--------|------------|
| 1  | Pendidikan    | S1                                           | 18     | 46.15%     |
| 2  | Pendidikan    | SMA/ sederajat                               | 14     | 35.9%      |
| 3  | Pendidikan    | SMK/ sederajat                               | 3      | 7.69%      |
| 4  | Pendidikan    | D3                                           | 2      | 5.13%      |
| 5  | Pendidikan    | S2                                           | 2      | 5.13%      |
| 6  | Pekerjaan     | Lainnya                                      | 18     | 46.15%     |
| 7  | Pekerjaan     | Swasta                                       | 15     | 38.46%     |
| 8  | Pekerjaan     | PNS                                          | 3      | 7.69%      |
| 9  | Pekerjaan     | Wirausaha                                    | 2      | 5.13%      |
| 10 | Pekerjaan     | TNI                                          | 1      | 2.56%      |
| 11 | Jenis Kelamin | P                                            | 20     | 51.28%     |
| 12 | Jenis Kelamin | L                                            | 19     | 48.72%     |
| 13 | Jenis Layanan | Legalisir Ijazah                             | 11     | 28.21%     |
| 14 | Jenis Layanan | Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah | 8      | 20.51%     |
| 15 | Jenis Layanan | Mutasi Siswa ( SD/SMP)                       | 8      | 20.51%     |
| 16 | Jenis Layanan | Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK             | 7      | 17.95%     |
| 17 | Jenis Layanan | Pencetakan NISN Siswa SD dan SMP             | 5      | 12.82%     |

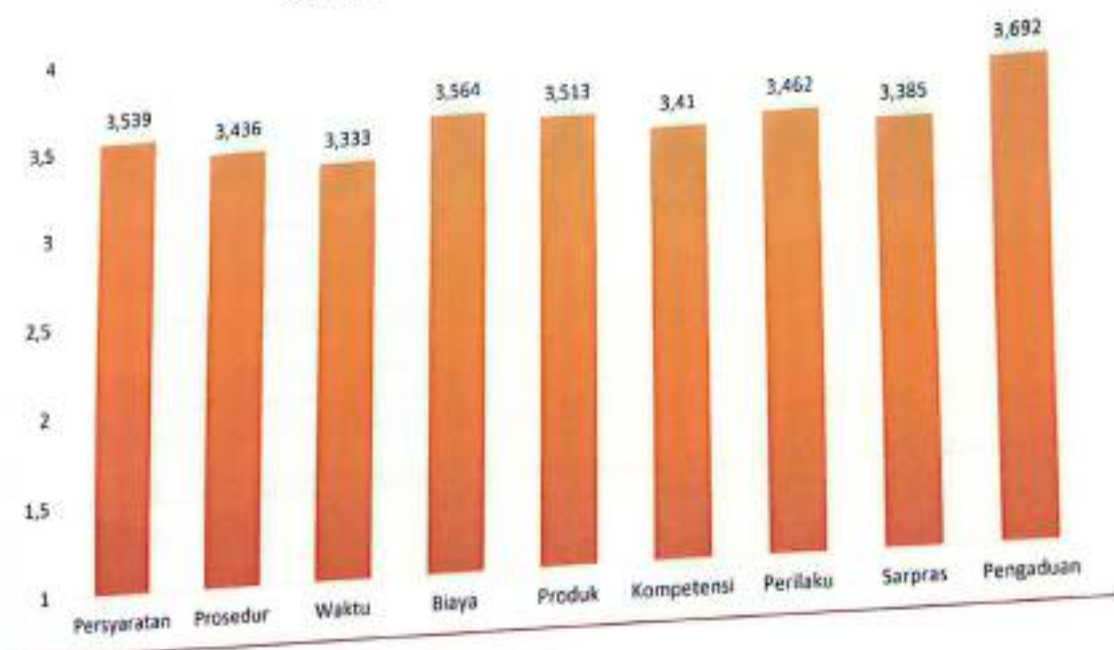
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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)    | 3,539                 | 3,436 | 3,333 | 3,564 | 3,513 | 3,410 | 3,462 | 3,385 | 3,692 |
| IKM Per Unsur (NRR x 25) | 88.48                 | 85.9  | 83.33 | 89.1  | 87.83 | 85.25 | 86.55 | 84.63 | 92.3  |
| Kategori                 | A                     | B     | B     | A     | B     | B     | B     | B     | A     |
| IKM Unit Layanan         | 87.04 (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. U9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Respon tim Pengelola Pengaduan yang cepat dan tanggap.
2. U4. Biaya / tarif dengan mutu pelayanan A  
Dengan kekuatan Gratis / Tidak dipungut biaya sama sekali.
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. 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.
2. 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.
3. U6. Kompetensi pelaksana dengan mutu pelayanan B  
Dengan kelemahan Kurangnya pelatihan kepada petugas layanan. dan direkomendasikan dengan perbaikan berupa Penambahan Pelatihan petugas layanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

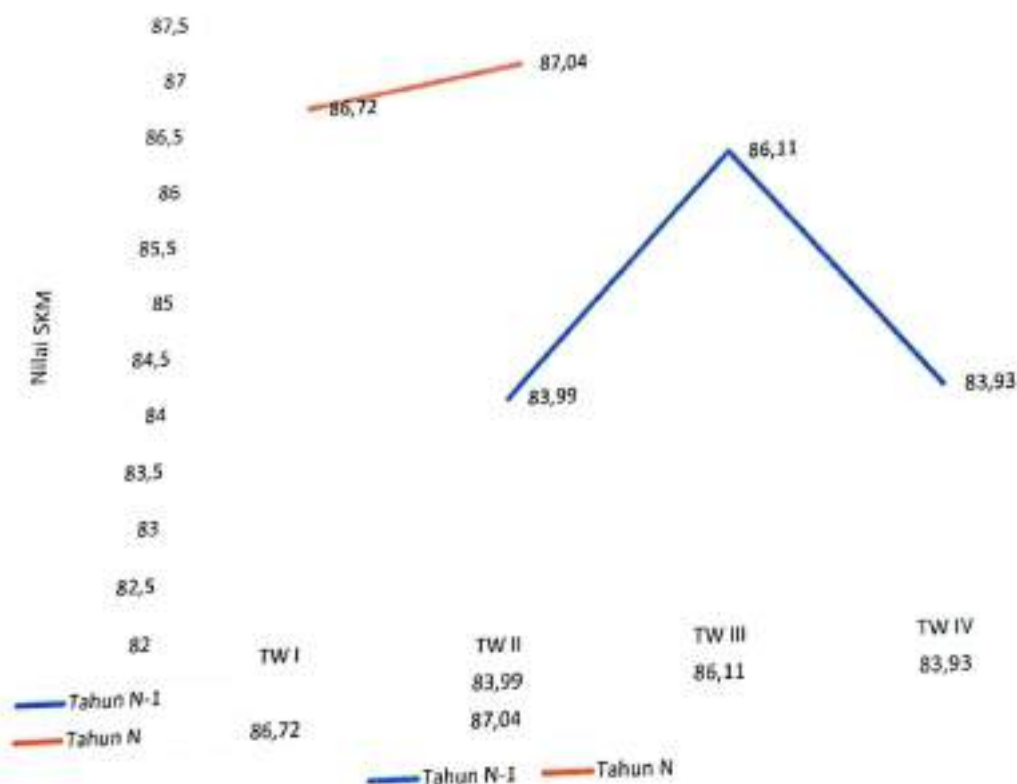
Rencana tindak lanjut berdasarkan rekomendasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat 3 (tiga) unsur terendah periode Triwulan II pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

| No. | Prioritas Unsur          | Program/Kegiatan                                                                                    | Waktu        | Penanggung Jawab   |
|-----|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------|
| 1   | U3. Waktu penyelesaian   | Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan agar lebih cepat selesai.         | Triwulan III | Bidang Sekretariat |
| 2   | U8. Sarana dan prasarana | Melakukan pemeriksaan terhadap Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi | Triwulan III | Bidang Sekretariat |
| 3   | U6. Kompetensi pelaksana | Melakukan monitoring dan evaluasi bersama Petugas Front Liner.                                      | Triwulan III | 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Triwulan II tahun 2025 dibandingkan dengan periode sebelumnya.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 87.04. 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 U3 Waktu penyelesaian, U8 Sarana dan prasarana, U6 Kompetensi pelaksana.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan, U4 Biaya / tarif, U1 Persyaratan.

Bekasi, 28 Juli 2025  
Plt. Kepala Dinas Pendidikan  
Kota Bekasi



Drs. H. Alexander Zulkarnain, M.Si

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner (PRINT CONTOH KUESIONER)



**Survei Kepuasan Masyarakat**  
 Periode Skm : Triwulan IV Tahun 2024 (01 Oktober 2024 s/d 31 Desember 2024)

**Asesmen Kecamatan**

**Kelurahan/Kecamatan**

...

**Tempat**

...

**Responden**

...

**Identitas Responden**

**Nama**

...

**Alamat**

...

**Telepon**

...

**Email**

...

**Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat**

| No | Aspek                                                       | Skor | Bobot | Nilai | Skor | Bobot | Nilai |
|----|-------------------------------------------------------------|------|-------|-------|------|-------|-------|
| 1  | Kebersihan lingkungan rumah dan lingkungan sekitar rumah    | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 2  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 3  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 4  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 5  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 6  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 7  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 8  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 9  | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 10 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 11 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 12 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 13 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 14 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 15 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 16 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 17 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 18 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 19 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk minum dan masak   | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |
| 20 | Kebersihan air minum yang digunakan untuk mandi dan mencuci | 100  | 10    | 100   | 100  | 10    | 100   |

**Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat**

...

**Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat**

...

## 2. Hasil Olah Data SKM (PRINT OLAH DATA)

|                                          | Nilai Unsur Pelayanan |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                                          | U1                    | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| IKM per unsur                            | 3,539                 | 3,436 | 3,333 | 3,564 | 3,513 | 3,410 | 3,462 | 3,385 | 3,692 |
| Mutu Kinerja                             | A                     | B     | B     | A     | B     | B     | B     | B     | A     |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | 7                     | 4     | 1     | 8     | 6     | 3     | 5     | 2     | 9     |

|                  |                     |                               |                |                        |      |
|------------------|---------------------|-------------------------------|----------------|------------------------|------|
| pelayanan        |                     |                               |                |                        |      |
| Skor KM Total :  |                     | 87.04                         |                |                        |      |
| Mutu Pelayanan : |                     |                               |                |                        |      |
| Nilai Persepsi   | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Baik |
| 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025) |                       |                               |                |                        |       |       |       |       |       |
| JENIS LAYANAN: Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah           |                       |                               |                |                        |       |       |       |       |       |
| NOMOR RESPONDEN                                                       | NILAI UNSUR PELAYANAN |                               |                |                        |       |       |       |       |       |
|                                                                       | U1                    | U2                            | U3             | U4                     | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |
| 1                                                                     | 3                     | 3                             | 3              | 3                      | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |
| 2                                                                     | 4                     | 3                             | 3              | 4                      | 4     | 3     | 3     | 3     | 4     |
| 3                                                                     | 4                     | 4                             | 4              | 4                      | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     |
| 4                                                                     | 3                     | 3                             | 3              | 3                      | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     |
| 5                                                                     | 4                     | 3                             | 4              | 3                      | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |
| 6                                                                     | 4                     | 3                             | 4              | 3                      | 4     | 3     | 4     | 3     | 4     |
| 7                                                                     | 3                     | 4                             | 3              | 4                      | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     |
| 8                                                                     | 3                     | 3                             | 3              | 4                      | 3     | 4     | 4     | 3     | 4     |
| Total Nilai per Unsur                                                 | 28                    | 26                            | 27             | 28                     | 27    | 26    | 28    | 26    | 30    |
| Total Nilai Semua Unsur                                               | 246                   |                               |                |                        |       |       |       |       |       |
| Nilai Rata-Rata (NRR)                                                 | 3,500                 | 3,250                         | 3,375          | 3,500                  | 3,375 | 3,250 | 3,500 | 3,250 | 3,750 |
| IKM per Unsur (NRR x 25)                                              | 87.5                  | 81.25                         | 84.38          | 87.5                   | 84.38 | 81.25 | 87.5  | 81.25 | 93.75 |
| Kategori                                                              | B                     | B                             | B              | B                      | B     | B     | B     | B     | A     |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan                              | P8                    | P3                            | P6             | P9                     | P7    | P4    | P10   | P5    | P11   |
| Skor IKM Total :                                                      |                       | 85.42                         |                |                        |       |       |       |       |       |
| Mutu Pelayanan :                                                      |                       |                               |                |                        | Baik  |       |       |       |       |
| 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 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                  | 4     | 4     | 4     | 4     |
| 2                                               | 4                          | 4                                    | 4                     | 4                             | 4                  | 4     | 3     | 3     | 4     |
| 3                                               | 4                          | 4                                    | 4                     | 4                             | 4                  | 4     | 4     | 4     | 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                  | 4     | 3     | 3     | 3     |
| 7                                               | 3                          | 3                                    | 3                     | 3                             | 3                  | 3     | 3     | 3     | 3     |
| <b>Total Nilai per Unsur</b>                    | 27                         | 27                                   | 27                    | 27                            | 27                 | 27    | 26    | 26    | 27    |
| <b>Total Nilai Semua Unsur</b>                  | 241                        |                                      |                       |                               |                    |       |       |       |       |
| <b>Nilai Rata-Rata (NRR)</b>                    | 3,857                      | 3,857                                | 3,857                 | 3,857                         | 3,857              | 3,857 | 3,714 | 3,714 | 3,857 |
| <b>IKM per Unsur (NRR x 25)</b>                 | 96.43                      | 96.43                                | 96.43                 | 96.43                         | 96.43              | 96.43 | 92.86 | 92.86 | 96.43 |
| <b>Kategori</b>                                 | A                          | A                                    | A                     | A                             | A                  | A     | A     | A     | A     |
| <b>Prioritas peningkatan kualitas pelayanan</b> | P5                         | P6                                   | P7                    | P8                            | P9                 | P10   | P3    | P4    | P11   |
| <b>Skor IKM Total :</b>                         | 95.63                      |                                      |                       |                               |                    |       |       |       |       |
| <b>Mutu Pelayanan :</b>                         |                            |                                      |                       |                               | <b>Sangat Baik</b> |       |       |       |       |
| <b>Nilai Persepsi</b>                           | <b>Nilai Interval (NI)</b> | <b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Unit Pelayanan</b> |                    |       |       |       |       |
| 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 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                      | 4     | 4     | 4     | 4     |             |
| 2                                                                     | 4                     | 4                             | 3              | 3     | 4                      | 3     | 3     | 3     | 4     |             |
| 3                                                                     | 3                     | 3                             | 3              | 3     | 3                      | 3     | 3     | 3     | 3     |             |
| 4                                                                     | 4                     | 4                             | 4              | 4     | 4                      | 4     | 4     | 4     | 4     |             |
| 5                                                                     | 4                     | 4                             | 4              | 4     | 4                      | 4     | 4     | 4     | 4     |             |
| Total Nilai per Unsur                                                 | 19                    | 19                            | 18             | 18    | 19                     | 18    | 18    | 18    | 19    |             |
| Total Nilai Semua Unsur                                               | 166                   |                               |                |       |                        |       |       |       |       |             |
| Nilai Rata-Rata (NRR)                                                 | 3,800                 | 3,800                         | 3,600          | 3,600 | 3,800                  | 3,600 | 3,600 | 3,600 | 3,800 |             |
| IKM per Unsur (NRR x 25)                                              | 95                    | 95                            | 90             | 90    | 95                     | 90    | 90    | 90    | 95    |             |
| Kategori                                                              | A                     | A                             | A              | A     | A                      | A     | A     | A     | A     |             |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan                              | P8                    | P9                            | P3             | P4    | P10                    | P5    | P6    | P7    | P11   |             |
| Skor IKM Total :                                                      |                       |                               |                |       | 92.22                  |       |       |       |       | 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 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     | 4     | 3     | 4     |  |
| 2                                        | 4                     | 3                             | 3              | 4                      | 3           | 4     | 4     | 3     | 4     |  |
| 3                                        | 3                     | 3                             | 3              | 3                      | 3           | 3     | 3     | 3     | 4     |  |
| 4                                        | 3                     | 3                             | 3              | 3                      | 3           | 3     | 3     | 4     | 3     |  |
| 5                                        | 3                     | 3                             | 3              | 4                      | 4           | 4     | 4     | 3     | 3     |  |
| 6                                        | 2                     | 2                             | 2              | 2                      | 2           | 2     | 2     | 2     | 2     |  |
| 7                                        | 1                     | 1                             | 1              | 1                      | 1           | 1     | 1     | 1     | 1     |  |
| 8                                        | 4                     | 4                             | 3              | 4                      | 4           | 4     | 4     | 4     | 4     |  |
| Total Nilai per Unsur                    | 23                    | 22                            | 21             | 25                     | 24          | 24    | 25    | 23    | 25    |  |
| Total Nilai Semua Unsur                  | 212                   |                               |                |                        |             |       |       |       |       |  |
| Nilai Rata-Rata (NRR)                    | 2,875                 | 2,750                         | 2,625          | 3,125                  | 3,000       | 3,000 | 3,125 | 2,875 | 3,125 |  |
| IKM per Unsur (NRR x 25)                 | 71.88                 | 68.75                         | 65.63          | 78.13                  | 75          | 75    | 78.13 | 71.88 | 78.13 |  |
| Kategori                                 | C                     | C                             | C              | B                      | C           | C     | B     | C     | B     |  |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | P5                    | P4                            | P3             | P9                     | P7          | P8    | P10   | P6    | P11   |  |
| Skor IKM Total : 73.61                   |                       |                               |                |                        |             |       |       |       |       |  |
| Mutu Pelayanan :                         |                       |                               |                |                        |             |       |       |       |       |  |
| Nilai Persepsi                           | Nilai Interval (NI)   | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Kurang Baik |       |       |       |       |  |
| 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 II Tahun 2025 (01 April 2025 s/d 30 Juni 2025)

JENIS LAYANAN: Legalsir Ijazah

| NOMOR RESPONDEN                          | NILAI UNSUR PELAYANAN |                     |       |                  |       |                |       |                        |       |
|------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-------|------------------|-------|----------------|-------|------------------------|-------|
|                                          | U1                    | U2                  | U3    | U4               | U5    | U6             | U7    | U8                     | U9    |
| 1                                        | 4                     | 4                   | 4     | 4                | 4     | 4              | 4     | 4                      | 4     |
| 2                                        | 4                     | 4                   | 3     | 4                | 4     | 3              | 3     | 3                      | 4     |
| 3                                        | 3                     | 3                   | 3     | 3                | 3     | 3              | 3     | 3                      | 4     |
| 4                                        | 4                     | 4                   | 3     | 3                | 3     | 3              | 3     | 3                      | 4     |
| 5                                        | 3                     | 3                   | 3     | 4                | 4     | 3              | 3     | 3                      | 4     |
| 6                                        | 3                     | 3                   | 3     | 3                | 3     | 3              | 3     | 4                      | 4     |
| 7                                        | 4                     | 3                   | 3     | 4                | 3     | 3              | 3     | 4                      | 4     |
| 8                                        | 4                     | 4                   | 4     | 4                | 4     | 4              | 4     | 4                      | 4     |
| 9                                        | 4                     | 4                   | 3     | 4                | 4     | 4              | 4     | 4                      | 4     |
| 10                                       | 4                     | 4                   | 4     | 4                | 4     | 4              | 4     | 4                      | 4     |
| 11                                       | 4                     | 4                   | 4     | 4                | 4     | 4              | 4     | 4                      | 4     |
| Total Nilai per Unsur                    | 41                    | 40                  | 37    | 41               | 40    | 38             | 38    | 39                     | 43    |
| Total Nilai Semua Unsur                  | 357                   |                     |       |                  |       |                |       |                        |       |
| Nilai Rata-Rata (NRR)                    | 3,727                 | 3,636               | 3,364 | 3,727            | 3,636 | 3,455          | 3,455 | 3,545                  | 3,909 |
| IKM per Unsur (NRR x 25)                 | 93,18                 | 90,91               | 84,09 | 93,18            | 90,91 | 86,36          | 86,36 | 88,64                  | 97,73 |
| Kategori                                 | A                     | A                   | B     | A                | A     | B              | B     | A                      | A     |
| Prioritas peningkatan kualitas pelayanan | P9                    | P7                  | P3    | P10              | P8    | P4             | P5    | P6                     | P11   |
| Skor IKM Total :                         |                       | 90.15               |       |                  |       |                |       |                        |       |
| Nilai Persepsi                           |                       | Nilai Interval (NI) |       | Mutu Pelayanan : |       | Mutu Pelayanan |       | Kinerja Unit Pelayanan |       |
| 1                                        | 1,00 - 2,5996         | 25,00 - 64,99       |       | D                |       | D              |       | Tidak Baik             |       |
| 2                                        | 2,60 - 3,064          | 65,00 - 76,60       |       | C                |       | C              |       | Kurang Baik            |       |
| 3                                        | 3,0644 - 3,532        | 76,61 - 88,30       |       | B                |       | B              |       | Baik                   |       |
| 4                                        | 3,5324 - 4,00         | 88,31 - 100,00      |       | A                |       | A              |       | Sangat Baik            |       |
| Sangat Baik                              |                       |                     |       |                  |       |                |       |                        |       |



# bangga  
melayani  
bangsa

**BerAKHLAK**  
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten  
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 2 TAHUN 2025

Dinas Pendidikan Kota Bekasi

NILAI

**87,04**

BAIK



[disdik.bekasikota.go.id](https://disdik.bekasikota.go.id)



[disdik\\_kota\\_bekasi](https://www.instagram.com/disdik_kota_bekasi)



0811-9122-939



Dipindai dengan CamScanner

