

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III TAHUN 2025



DINAS PENDIDIKAN
KOTA BEKASI
TAHUN 2025

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	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15
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 Pendidikan 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 **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
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 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) 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 27 orang dan sampel sebanyak 27 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 27 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	17	62,96%
		Perempuan	10	37,04%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	1	3,7%
		SMP/Sederajat	1	3,7%
		SMA/Sederajat	11	40,74%
		D1/D2/D3	1	3,7%
		D4/S1	13	48,14%
		S2	0	0%
		S3	0	0%
3	Pekerjaan	ASN	2	7,40%
		Swasta	9	33,33%
		Wirausaha	1	3,7%
		Lainnya	15	55,55%

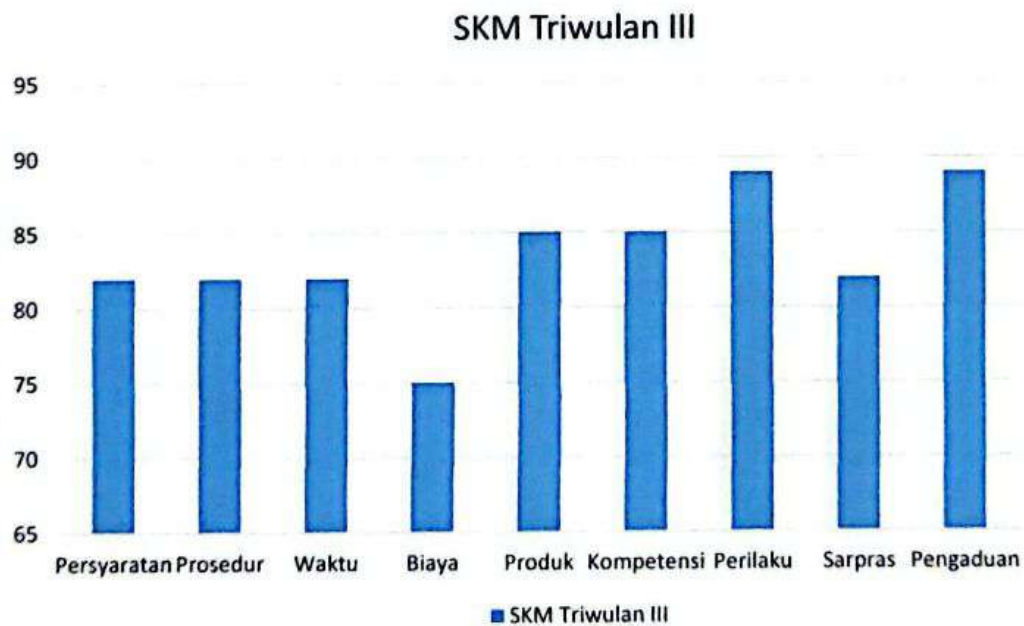
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

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	8	78.13	81.25	78.13	84.38	78.13	84.38	78.13	78.13	90.63	81.25
2.	Legalisir Ijazah	7	82.15	82.15	82.15	75	85.73	85.73	89.28	82.15	89.28	83.73
3.	Mutasi Siswa (SD/SMP)	4	68.75	75	68.75	68.75	68.75	68.75	68.75	68.75	68.75	69.44
4	Pencetakan NISN Siswa (SD/SMP)	5	80	80	75	85	85	85	85	75	90	82.22
5	Pelayanan Pencetakan Kartu NUPTK	3	83.33	75	83.33	75	83.33	75	83.33	75	91.68	80.56
Rerata IKM Per Unsur			78.7	79.63	77.78	78.7	80.55	81.48	81.48	76.85	87.05	80.25
IKM Unit Layanan			80.25									
Mutu Unit Layanan			B									

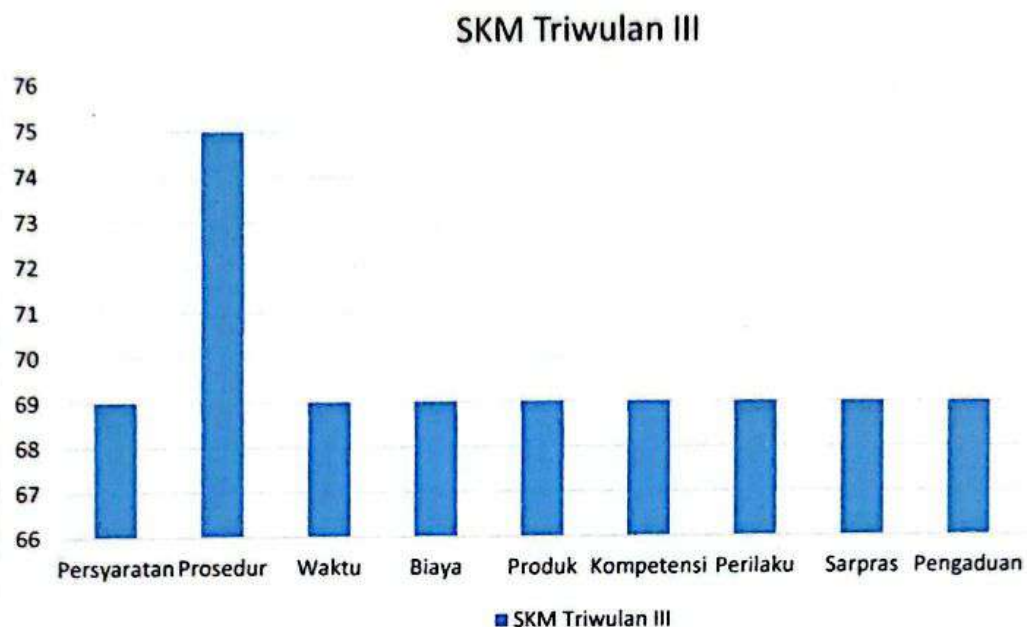
Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan SK Pengganti Ijazah



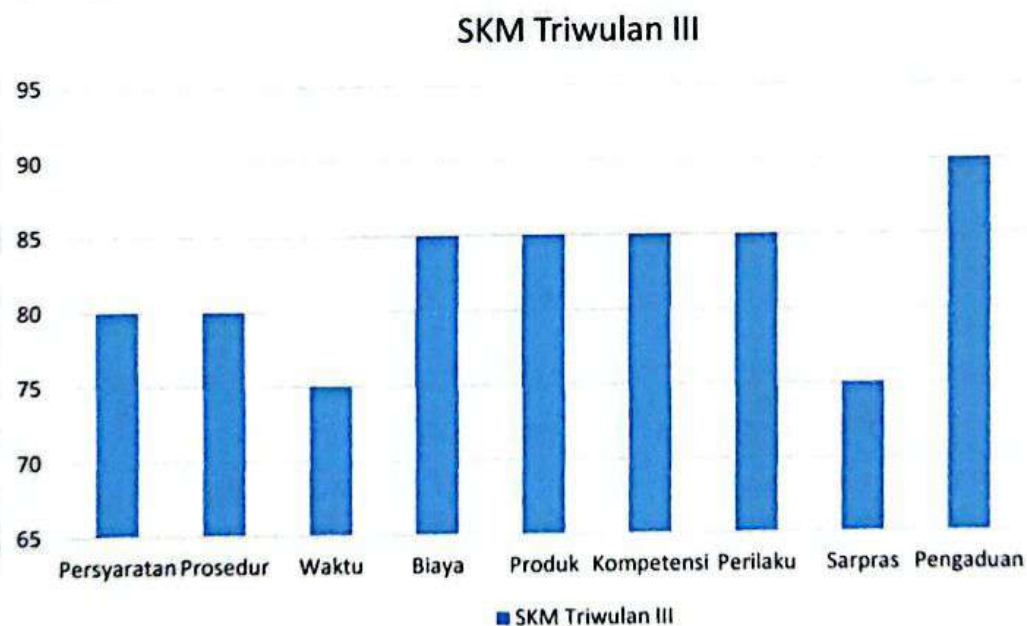
Gambar 2. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Legalisir Ijazah



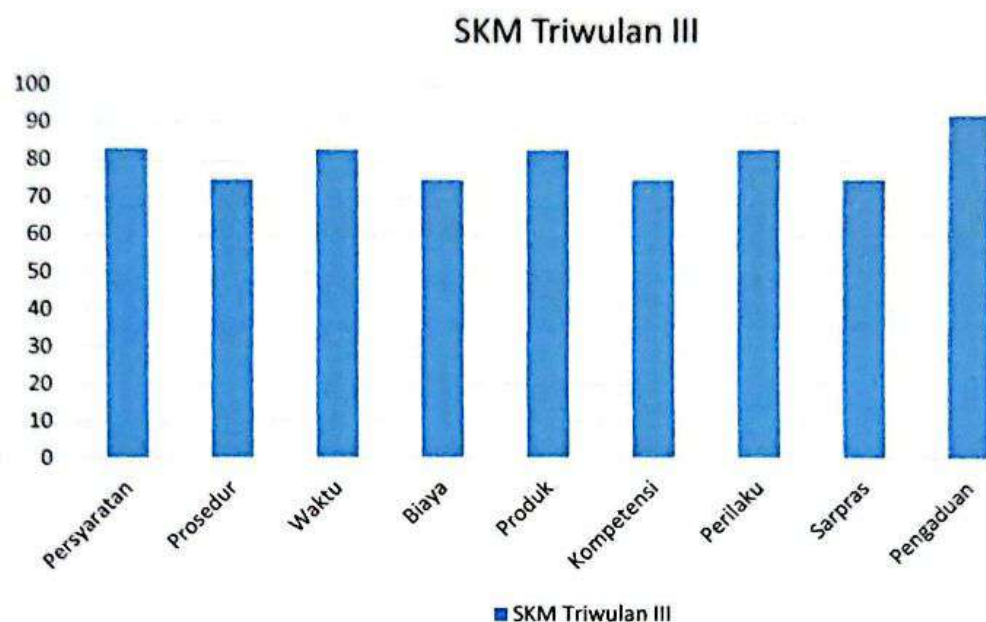
Gambar 3. Grafik Nilai SKM Per Unsur Layanan Mutasi Siswa (SD/SMP)



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



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



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 76.85. Selanjutnya waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai 77.78 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan dirasa terlalu formalitas untuk jawaban yang diberikan. Selain itu untuk waktu penyelesaian dirasa terlalu lama harusnya bisa dipercepat lagi

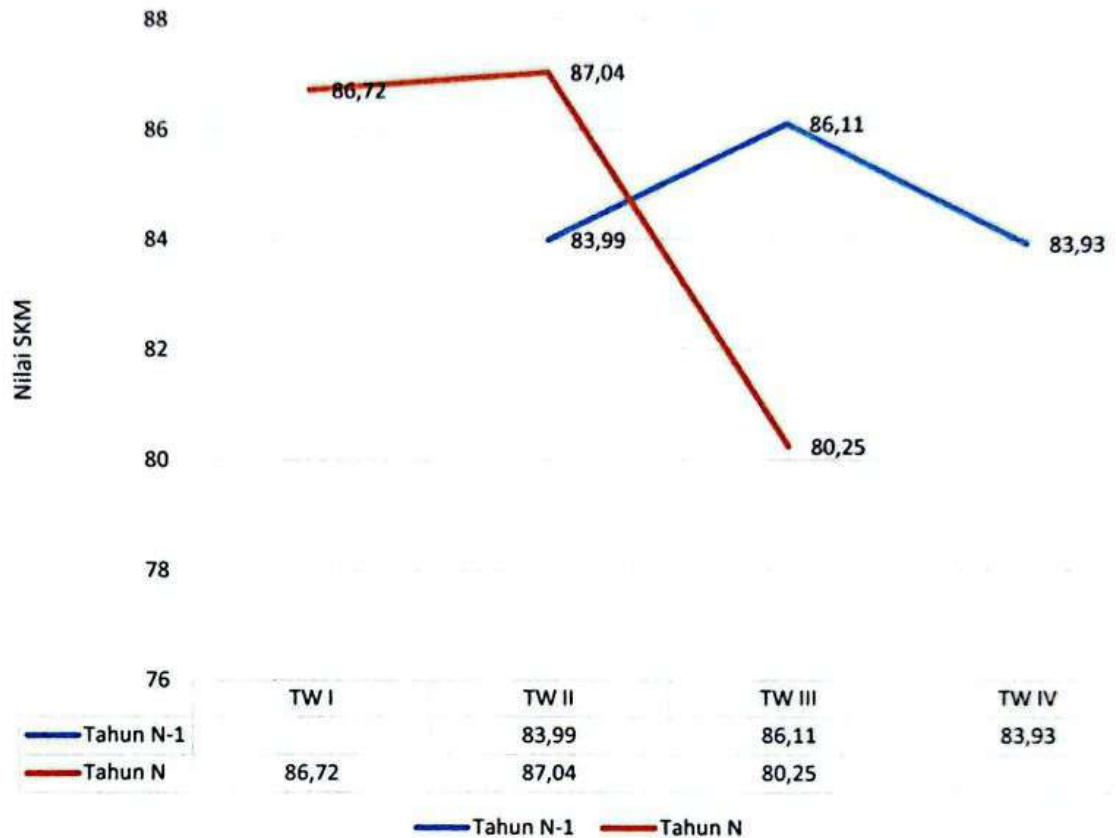
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. 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	U8. Sarana dan prasarana	Melakukan pemeriksaan terhadap Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Dinas Pendidikan Kota Bekasi	Oktober	Sekretariat
2	U3. Waktu penyelesaian	Pelayanan yang memiliki proses lebih lama dan panjang didahulukan agar lebih cepat selesai	Oktober	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	88.48
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85.9
3	Waktu Penyelesaian	83.33
4	Biaya/Tarif	89.1
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	87.83
6	Kompetensi Pelaksana	85.25
7	Perilaku Pelaksana	86.55
8	Sarana dan Prasarana	84.63
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	92.3

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 3 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	1.1 Pelayanan yang memiliki waktu kerja lebih lama didahulukan prosesnya.	Sudah	Pelayanan yang memiliki waktu kerja lebih lama didahulukan prosesnya.(Juli)	
2	2.1 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.(September)	<u>Perawatan berkala dan penambahan beberapa sarpras penunjang pelayanan</u>
3	3.1 Melakukan monitoring dan evaluasi bersama Petugas Front Liner.	Sudah	dilaksanakan rapat dan evaluasi bersama para petugas Front Liner Disdik Kota Bekasi (September)	<u>Monitoring dan Evaluasi bersama para Petugas Front Liner Disdik Kota Bekasi</u>

BAB IV

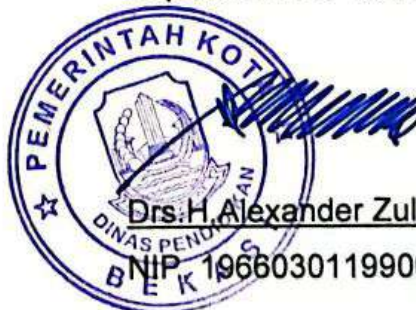
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 27 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kota Bekasi di Triwulan III Tahun 2025. Layanan penerbitan SK Pengganti Ijazah menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 8 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Bekasi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,25. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Kota Bekasi menunjukkan konsistensi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama kurun waktu 3 bulan terakhir.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu U8 Sarana dan prasarana dan U3 Waktu penyelesaian.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan Kota Bekasi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak $\frac{3}{3} \times 100\% = 100\%$

Kota Bekasi, Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan,



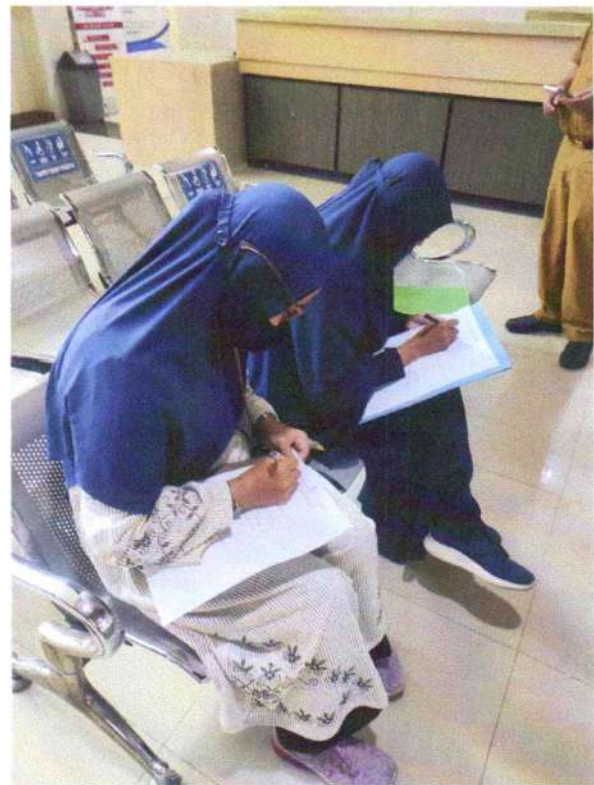
Drs. H. Alexander Zulkarnain, M.Si

NIP. 196603011990031010

1. Kuesioner

i

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



3. Publikasi Nilai IKM melalui media elektronik dan Non elektronik

