

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN PUBLIK

SEMESTER I



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KABUPATEN KUTAI TIMUR

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur ini dapat terselesaikan.

Laporan ini secara umum menyajikan tentang penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur, mulai dari prosedur, persyaratan, kemampuan petugas dalam memberikan informasi, kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan, kecepatan dan ketetapan waktu penyelesaian dokumen, biaya yang harus dikeluarkan oleh penerima layanan, sampai pada kenyamanan dan keamanan para penerima layanan.

Dengan selesainya laporan ini kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran kegiatan ini dan semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak sebagai acuan atau referensi, terutama untuk kemajuan dan profesionalisme Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur kedepannya.

Sangatta, 01 Juli 2026

Kepala Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur,



Mulyono, S.STP., M.Si

NIP 197702021997031004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	1
1.3 Sasaran.....	2
1.4 Prinsip.....	2
1.5 Ruang Lingkup	3
1.6 Unsur SKM.....	3
1.7 Regulasi	4
1.8 Tim Pelaksana SKM	4
BAB II METODE DAN HASIL PERHITUNGAN	5
2.1 Periode Survei	5
2.2 Metode Penelitian	5
2.3 Metode Pengambilan Data.....	5
2.4 Karakteristik Responden.....	6
2.5 Deskripsi Hasil Analisis	9
2.6 Karakteristik Jawaban Responden.....	10
BAB III KESIMPULAN	12
3.1 Kesimpulan.....	12
3.2 Rekomendasi	12

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Layanan Bidang Sekretariat	6
Tabel 2.2 Karakteristik Responden Layanan Mutasi Siswa	8
Tabel 2.3 Konversi Nilai IKM.....	10

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3 Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menjangkau semua pengguna

layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik ini meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.6 Unsur SKM

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. 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.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. 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).

1.7 Regulasi

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari:

- a. Penanggung Jawab : Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- b. Pengarah : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
- c. Pelaksana : Staf Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB II

METODE DAN HASIL PERHITUNGAN

2.1 Periode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara periodik per Semester yaitu sejak 1 Januari s/d 30 Juni 2026.

2.2 Metode Penelitian

Pada Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pengukuran Skala Likert, dimana skala ini merupakan skala umum yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang pada suatu pernyataan. Pernyataan tersebut terbagi menjadi 4 (empat) bagian jawaban dengan kategori sebagai berikut:

- 1) Pilihan A = Sangat Setuju, diberi nilai 4;
- 2) Pilihan B = Setuju, diberi nilai 3;
- 3) Pilihan C = Tidak Setuju, diberi nilai 2;
- 4) Pilihan D = Sangat Tidak Setuju, diberi nilai persepsi 1.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

2.3 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data melalui Sistem Survei Kepuasan masyarakat (SKM) Kabupaten Kutai Timur. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *Non Probabilitas (Quota Sampling)* yaitu sampel secara acak yang didapatkan dari siapa saja yang mengisi kuesioner pada sistem survei SKM Kabupaten Kutai Timur. Sebanyak 1218 responden yang mengisi survei Layanan di bidang sekretariat dan 8 responden yang mengisi layanan mutasi siswa.

Sebanyak 1226 responden tersebut merupakan pegawai dan masyarakat yang melakukan pengurusan di wilayah kerja pelayanan di Kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur dari 1 Januari sampai dengan 30 Juni 2026 atau disebut Semester I Tahun 2026.

2.4 Karakteristik Responden

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur Semester I Tahun 2026 dilakukan terhadap 1226 responden. Karakteristik responden digambarkan melalui jenis kelamin, kelompok umur, tingkat pendidikan, serta pekerjaan utama. Berikut ini karakteristik responden terbagi menjadi beberapa jenis, yakni:

1. Jenis Kelamin
2. Kelompok Umur
3. Pendidikan
4. Pekerjaan Utama

Karakteristik pada hasil survei dengan jumlah sampel dan persentase yang diuraikan dalam tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Karakteristik Responden Layanan Bidang Sekretariat

No.	Karakteristik		Sampel	Presentase	Ket
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	255	20.94%	Jumlah responden 1218
		Perempuan	963	79.06%	
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	2	0.17%	
		SD	28	2.30%	
		SMP	13	1.07%	
		SMA	130	10.67%	
		Diploma	10	0.82%	
		S1	944	77.50%	
		S2	91	7.47%	
3	Pekerjaan Utama	ASN	1207	99.10%	
		Ibu Rumah Tangga	4	0.33%	

		Wirausaha	2	0.16%
		Swasta	1	0.08%
		Pelajar/Mahasiswa	1	0.08%
		Pekerja Lepas	1	0.09%
		Lainnya	2	0.16%
4	Kategorisasi Pengguna	Non Disabilitas	1217	99.92%
		Disabilitas	1	0.08%

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 Layanan Bidang Sekretariat dilakukan terhadap 1218 responden . Adapun karakteristik responden dapat dirinci sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki sebanyak 963 orang (79,06%)
- b. Perempuan sebanyak 255 orang (20,94%)

Responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki.

2. Pendidikan

- a. Tidak Sekolah : 2 orang (0,17%)
- b. SD : 28 orang (2,30%)
- c. SMP : 13 orang (1,07%)
- d. SMA : 130 orang (10,67%)
- e. Diploma : 10 orang (0,82%)
- f. S1: 944 orang (77,50%)
- g. S2: 91 orang (7,47%)

Responden didominasi oleh lulusan S-1 (77,50%), disusul oleh lulusan SMA (10,67%).

3. Pekerjaan Utama

- a. ASN : 1207 orang (99,10%)
- b. Ibu Rumah Tangga : 4 orang (0,33%)

- c. Wirausaha : 2 orang (0,16%)
- d. Swasta : 1 orang (0,08%)
- e. Pelajar/Mahasiswa : 1 orang (0,08%)
- f. Pekerja Lepas : 1 orang (0,09%)
- g. Lainnya : 2 orang (0,16%)

Responden terbanyak berasal dari kalangan ASN (99,10%), diikuti kategori Ibu Rumah Tangga (0,33%).

Tabel 2.2 Karakteristik Responden Layanan Mutasi Siswa

No.	Karakteristik		Sampel	Presentase	Ket
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	4	50.00%	Jumlah responden 8
		Perempuan	4	50.00%	
2	Pendidikan	SD	1	12.50%	
		SMA	4	50.00%	
		Diploma	1	12.50%	
		S1	2	25.00%	
3	Pekerjaan Utama	ASN	2	25.00%	
		Ibu Rumah Tangga	2	25.00%	
		Swasta	4	50.00%	
4	Kategorisasi Pengguna	Non Disabilitas	8	100.00%	
		Disabilitas	0	0.00%	

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester I Tahun 2026 dilakukan terhadap 8 responden . Adapun karakteristik responden dapat dirinci sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

- a. Laki-laki sebanyak 4 orang (50%)
- b. Perempuan sebanyak 4 orang (50%)

Banyaknya responden perempuan sama dengan laki-laki.

2. Pendidikan

- a. SD : 1 orang (12,50%)
- b. SMA : 4 orang (50%)
- c. Diploma : 1 orang (12,5%)
- d. S1: 2 orang (25%)

Responden didominasi oleh lulusan SMA (50%), disusul oleh lulusan S1 (25%).

3. Pekerjaan Utama

- a. ASN : 2 orang (25%)
- b. Ibu Rumah Tangga : 2 orang (25%)
- c. Swasta : 4 orang (50%)

Responden terbanyak berasal dari kalangan swasta (50%).

Dengan demikian, profil responden survei SKM Semester I Tahun 2026 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur didominasi oleh perempuan, berpendidikan S-1, serta bekerja sebagai ASN. Hal ini dikarenakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur lebih banyak melakukan pelayanan terhadap Guru, baik itu Guru Negeri maupun Swasta.

Komposisi karakteristik ini memberikan gambaran bahwa mayoritas responden merupakan kelompok masyarakat dengan latar belakang pendidikan tinggi dan pekerjaan yang baik, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas layanan publik diharapkan mampu merepresentasikan pengalaman nyata dalam mengakses layanan pada unit kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur.

2.5 Deskripsi Hasil Analisis

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur Semester I Tahun 2026 menunjukkan rata-rata tertimbang sebesar **3,202**. Nilai ini diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap sembilan unsur pelayanan yang meliputi persyaratan pelayanan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya

atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Jika dilihat setiap unsur sudah memiliki nilai rata-rata yang hampir sama. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai semua aspek pelayanan sudah dijalankan dengan baik. Namun apabila diperhatikan aspek yang memiliki **nilai tertinggi** adalah **Perilaku** dengan nilai rata-rata **3,23**. Nilai ini mengindikasikan bahwa perilaku yang ditunjukkan oleh pemberi layanan saat melayani pengguna layanan sudah santun, ramah dan tidak diskriminatif.

Sementara itu, unsur dengan **nilai terendah** adalah **persyaratan dan biaya** dengan nilai rata-rata **(3,19)**. Nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan persyaratan pelayanan belum sesuai dengan yang diinformasikan serta masih adanya pengguna yang mengeluarkan biaya untuk mendapatkan pelayanan. Unsur lainnya berada pada kisaran nilai **3,20** yang menggambarkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur telah berjalan dengan baik dan cukup memuaskan masyarakat, khususnya pada aspek perilaku yang memperoleh nilai tertinggi. Namun, unsur persyaratan dan biaya masih mendapat nilai terendah sehingga menjadi catatan untuk perbaikan pada periode berikutnya.

2.6 Karakteristik Jawaban Responden

Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur mendapatkan nilai rata-rata sebesar **3,202** maka Nilai IKM didapatkan dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 2.3 Konversi Nilai IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

Nilai	=	Nilai Rata – rata Tertimbang x 25
IKM	=	3,202 x 25
	=	80,05
Predikat	=	“B” / “BAIK”

Maka berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur mendapatkan nilai rata-rata sebesar **3,202** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **80,05** dan masuk kategori Mutu Pelayanan **“B”** dengan kata lain nilai kinerja unit pelayanan dinilai **“BAIK”**.

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2026, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur mendapatkan nilai rata-rata sebesar **3,202** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat **80,05** dan masuk kategori Mutu Pelayanan **“B”** dengan kata lain nilai kinerja unit pelayanan dinilai **“BAIK”**.

Penilaian masyarakat tertinggi terdapat pada unsur perilaku, dimana pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sudah dilakukan dengan sikap sopan, ramah dan tidak diskriminatif. Walau demikian, terdapat unsur yang dinilai kurang oleh sebagian besar masyarakat yaitu unsur persyaratan dan biaya. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kutai Timur akan mengevaluasi diri agar kedepan menjadi jauh lebih baik lagi dalam melayani masyarakat.

3.2 Rekomendasi

1. Mempertahankan perilaku kerja pegawai yang sudah sangat memuaskan melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan, etos kerja motivasi petugas dan menetapkan standar internal sikap layanan, disiplin kerja.
2. Menyusun standar pelayanan yang sederhana, jelas dan mudah dipahami. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami tentunya diharapkan pengguna layanan dapat mengetahui dengan jelas persyaratan dan biaya suatu layanan.
3. Menampilkan persyaratan pada seluruh media informasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan, seperti website, media sosial, papan informasi, dan loket pelayanan.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pemohon terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan kanal pengaduan apabila masyarakat menemukan indikasi pungutan liar.