

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026



DINAS PENDIDIKAN KOTA PADANGSIDIMPUAN
TAHUN 2026

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 No. 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.

Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat 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 online oleh Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Kegiatan dilaksanakan dengan memberikan kuesioner yang terdapat dalam aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat kepada responden yaitu masyarakat/pengguna pelayanan yang menerima atau menggunakan pelayanan di Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan. Hasil pelaksanaan SKM dapat langsung diakses oleh operator Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan

Kuesioner dalam aplikasi yang diberikan kepada masyarakat disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner dibagi atas 4 (empat) bagian.:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan Survei;

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, yaitu: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

Bagian IV : Pada bagian ini terdapat kolom kritik dan saran untuk mengetahui pendapat masyarakat secara keseluruhan tentang pelayanan yang diterima.

Kesembilan unsur pelayanan selanjutnya disusun dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat.

Penilaian terhadap unsur-unsur prosedur pelayanan adalah sebagai berikut.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Pengolahan dan analisis data SKM adalah sebagai berikut.

- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing ruang lingkup pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 ruang lingkup pelayanan yang dikaji, setiap ruang pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

- Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Analisis data pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Adapun, kualitas kinerja UPP dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	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	76,6-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Pelaksanaan SKM menggunakan Online 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 Padangsidimpuan 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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.

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 3 (tiga) bulan yaitu pada bulan Januari s.d Maret 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sampel sebanyak 92 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penentuan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan. Adapun hasil survei yang telah dilaksanakan pada Tahun 2026 adalah sebagai berikut :

Perangkat Daerah	IKM	Mutu Pelayanan	Jumlah Responden (orang)
Dinas Pendidikan	87,714	Baik	92

Mutu Pelayanan

A (Sangat Baik)	: 88,31 – 100,00
B (Baik)	: 76,61 – 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 – 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 – 64,99

Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari unit pelayanan diperoleh dari jumlah rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dan setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Maka **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat** atas pelayanan Pemerintah Kota Padangsidimpuan adalah 87,714 maka **Mutu Pelayanan: B** dengan **Kinerja Pelayanan: BAIK**

2.2 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 92 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	URAIAN	JUMLAH	PERSENTASE
A	JENIS KELAMIN		100
1	Laki - Laki	34	36,95
2	Perempuan	58	63,05
B	PENDIDIKAN		
1	Tidak Sekolah	5	5,43
2	SD Sederajat	0	
3	SMP/MTs Sederajat	0	

	4	SMA Sederajat	2	2,17
	5	Diploma (D1/D2/D3/D4	0	
	6	Sarjana (S1)	85	92,39
	7	Pasca Sarjana (S2/S3	0	
C		PEKERJAAN		
	1	PNS	63	68,47
	2	TNI / POLRI	0	
	3	PEGAWAI SWASTA	6	6,26
	4	WIRASWASTA/USAHAWAN	2	2,17
	5	PETANI	0	0
	6	PELAJAR / MAHASISWA	0	0
	7	IBU RUMAH TANGGA	0	0
	8	PETERNAK	0	0
	9	PENGRAJIN	0	0
	10	KONSULTAN	3	3,26
	11	GURU / DOSEN / DOKTER NON PNS	14	15,21
	12	PEKERJA KONSTRUKSI / TUKANG	0	0
	13	PENGACARA / NOTARIS	1	1,08
	14	SUPIR	0	0
	15	NELAYAN	0	0
	16	LAIN - LAIN	3	3,26

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I (satu) Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan Tahun 2026

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	319	307	301	365	319	312	315	313	357
NRR / Unsur	3,467	3,337	3,272	3,967	3,467	3,391	3,424	3,402	3,880
"NRR Tertimbang /	0,385	0,370	0,363	0,440	0,385	0,376	0,380	0,378	0,431
Nilai IKM	87,714					Baik			

2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek persyaratan layanan dan ketepatan waktu (Kecepatan) pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Ketepatan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,272. Selanjutnya Prosedur Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,337 adalah nilai terendah kedua.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima beberapa masukan yang menyatakan bahwa persyaratan layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis.

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	Ketepatan Waktu	Meningkatkan kedisiplinan petugas	April 2026	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Menyediakan informasi prosedur pelayanan	April 2026	Sekretariat

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan periode 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode TW IV(empat) 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,467
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,337
3	Waktu Penyelesaian	3,272
4	Biaya/Tarif	3,967
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,467
6	Kompetensi Pelaksana	3,391
7	Perilaku Pelaksana	3,424
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,402
9	Sarana dan Prasarana	3,880

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 2 unsur terendah hasil SKM periode TW IV 2025.

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 92 orang mengisi SKM pada Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan pada Triwulan I(satu) tahun 2026..
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kota Padangsidempuan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM Triwulan I (satu) Tahun 2026 87,71. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pendidikan Pendidikan Kota Padangsidempuan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2025 hingga 2026.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu Ketepatan Waktu dan Prosedur Pelayanan.

Padangsidempuan, April 2026
KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA PADANGSIDIMPUAN



A.R. HARIRI HASIBUAN, S.STP, .M.SP
Pembina Tk.I
NIP.198610162004121003