



PEMERINTAH DAERAH KOTA BOGOR

DINAS PENDIDIKAN

Jl. Pajajaran 125 Telp/Fax (0251) 8341101 Bogor 16153
Web : Disdik.Kotabogor.go.id Email : Disdik@Kotabogor.go.id

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- Tujuan : Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik, sebagai acuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh unit pelayanan instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
- Periode : Semester 2 (Kedua) Tahun 2023
- Tanggal Survei : 19 Oktober 2023 s.d. 23 Oktober 2023
- Metode : Per Responden Per Parameter Survey
- Dasar Hukum : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor:14 Tahun 2017 Tanggal 9 Mei 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Jumlah Responden : 133 Orang
- Jumlah Parameter : 9 Parameter
- Parameter : 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
2. Kejelasan Persyaratan
3. Pelayanan Kecepatan
4. Kemampuan Petugas
5. Kesopanan dan Keramahan Petugas
6. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
7. Pengurusan Tanpa Biaya
8. Kesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan
- Analisa Perhitungan : $SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi responden per parameter} \times \text{Bobot}}{\text{Total Parameter Yang Terisi}}$
- Bobot = $1 / \text{Jumlah Parameter}$
= $(1/9)$
= 0,111

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

Penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Kategori Mutu Pelayanan	Mutu Pelayanan
1	1,00 - 1, 75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3, 25	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3, 26 - 4, 00	88, 31 - 100	A	Sangat Baik

- Keterangan :
- a.Parameter Pelayanan : Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada pemohon sebagai variable penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b.Kuesioner : Suatu daftar pertanyaan untuk diisi/ dijawab oleh pemohon layanan.



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENDIDIKAN KOTA BOGOR TAHUN 2023

Waktu Survey : Kamis,19 Oktober 2023 – Senin,23 Oktober 2023
Jam Survey : 08.00 wib s.d 16.00 wib

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		
Pekerjaan	1.PNS/TNI/POLRI/ASN 2.Pegawai Swasta 3.Wiraswasta/Usahawan 4.Pelajar/Mahasiswa 5.Lainnya	
Jenis Kelamin	1.Laki-laki	2.Perempuan

PENDAPAT RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a.Tidak mudah b.kurang mudah c.mudah d.sangat mudah	P *) 1 2 3 4
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a.tidak jelas b.kurang jelas c.jelas d.sangat jelas	 1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan untuk mendapatkan pelayanan a.tidak cepat b.kurang cepat c.cepat d.sangat cepat	 1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaranbiaya/tarif dalam pelayanan? a.sangat mahal b.cukup mahal c.murah d.gratis	 1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a.tidak sesuai b.kurang sesuai c.sesuai d.sangat sesuai	 1 2 3 4
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan a.tidak kompeten b.kurang kompeten c.kompeten d.sangat kompeten	P *) 1 2 3 4
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a.tidak sopan dan tidak ramah b.kurang sopan dan kurang ramah c.sopan dan ramah d.sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a.buruk b.cukup c.baik d.sangat baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a.tidak ada b.ada tapi tidak berfungsi c.berfungsi kurang maksimal d.dikelola dengan baik	 1 2 3 4
	Saran :	



PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN

Jumlah Responden	133								
No Urut Responden	Parameter								
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4
6	4	4	3	3	4	4	4	3	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	3
8	4	3	3	4	3	4	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	3	4
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	4	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	1	3	2	4	3	4	3	3	4
20	4	4	3	4	3	3	3	4	3
21	3	2	3	4	2	3	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4
24	3	3	3	3	3	3	4	3	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4
26	3	4	3	4	3	3	3	3	4
27	3	4	3	4	3	3	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	4	3	4	4	3	4
31	2	2	2	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	4	3	4	4
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	2	4	3	3	3	2	1
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	2	2	4	2	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	4	3	3	3	3	4
44	3	4	3	3	3	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	4	4	3	4	4	3	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	3	3	3	4	3	3	3	2	3
54	2	2	4	4	3	4	3	3	3
55	3	4	3	4	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3
59	1	3	2	4	3	3	3	3	3
60	3	2	3	3	3	2	3	3	3



61	3	4	4	4	3	4	4	3	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	2	3	2	4	3	3	3	2	3
66	3	2	3	4	3	3	3	3	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	1
69	4	4	4	4	3	3	3	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4
74	3	3	3	2	3	3	3	3	3
75	3	3	4	3	3	4	3	4	3
76	3	3	4	2	3	3	3	2	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	3	4	4	4	4	3	4
80	3	3	3	4	3	3	2	2	3
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4
82	4	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	2	4	3	4	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	4	3	3	3	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	2	3	2	2	2	3	3	3
91	3	3	3	4	4	4	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	2	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100	4	4	3	4	4	3	3	4	4
101	2	2	2	3	3	3	3	3	3
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	2	4	3	3	3	3	1
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	3	2	4	2	3	3	3	3
106	3	3	2	4	3	3	3	3	3
107	3	3	3	4	3	3	3	3	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	1	2	2	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	2	3	3	3	4	3	3	3	4
115	3	3	3	4	3	3	3	3	4
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	3	3	4	4	4	4	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	3	4	3	4	4	4	4
122	1	1	1	4	1	4	4	3	1
123	1	1	1	4	3	4	4	3	1



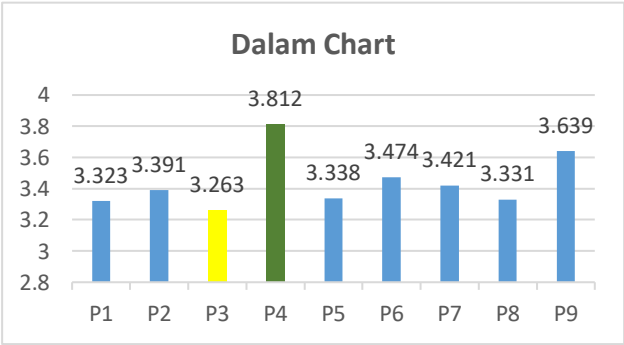
124	3	3	4	4	4	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	3	3
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	3	4
128	3	3	3	4	3	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	3	3	4	3	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	3	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Jumlah Nilai per Parameter (JP)	442	451	434	507	444	462	455	443	484
Nilai Rata-rata (NRR) per Parameter	3.323	3.391	3.263	3.812	3.338	3.474	3.421	3.331	3.639
Nilai Indeks per Parameter	0.369	0.377	0.363	0.424	0.371	0.386	0.380	0.370	0.404
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	86.09								
Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan	BAIK								

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi penilaian SKM, maka kategori penilaian kepuasan pelayanan, yaitu :

BAIK

2. Persepsi tertinggi terhadap kepuasan pelayanan adalah Pengurusan Tanpa Biaya sedang persepsi terendah terhadap kepuasan pelayanan adalah Kecepatan Pelayanan.



Bogor: 24 Oktober 2023
9 Rabi'ul 1445 H



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS PENDIDIKAN KOTA BOGOR,

H. SUJATMIKO BALIARTO, ATD, M.M
Pembina Utama Muda

