



LAPORAN **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah

SEMESTER I
TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Salam Sejahtera untuk kita semua.

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karuniaNya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 000.8.3.4/485/2025 Tahun 2025 dapat diselesaikan dengan baik sebagaimana yang direncanakan sesuai dengan yang diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Penyusunan Laporan Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut adalah bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja untuk secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai kegiatan pengelolaan dan pelayanan informasi publik dan dokumentasi yang telah dicapai serta hambatan dan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, diharapkan masukan, saran membangun untuk peningkatan pelaksanaan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah pada masa selanjutnya.

Demikian laporan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Semarang, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Jawa Tengah



Dr. SADIMIN, S.Pd, M.Eng.
NIP. 197212061994121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
BAB I.....	3
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II.....	7
PENGUMPULAN DATA SKM.....	7
2.1. Pelaksana SKM	7
2.2. Metode Pengumpulan Data	8
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	9
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	10
BAB III.....	11
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	11
3.1. Jumlah Responden SKM.....	11
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
BAB IV.....	15
ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	17
4.3. Tren Nilai SKM.....	19
BAB V.....	20
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA.....	20
BAB VI.....	25
KESIMPULAN.....	25
LAMPIRAN.....	26

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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. 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 dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat para pengguna layanan publik. 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

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud 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.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Tengah. 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 Perangkat Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Perangkat Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Semester I Tahun 2025 yang menerima pelayanan berbagai jenis layanan, antara lain :

1. Layanan Informasi;
2. Layanan Pengusulan Mutasi Guru;
3. Layanan Pengusulan Mutasi Siswa;
4. Layanan Pengusulan Sertifikasi Guru;
5. Layanan Penyaluran TPG;
6. Layanan SPMB;
7. Layanan pada Satuan Pendidikan (Cabdin I s.d. XIII).

kemudian langkah-langkah yang dilaksanakan adalah:

1. Membuat kuesioner di website ESKM JATENG dengan alamat URL www.eskm.jatengprov.go.id
2. Menyampaikan link dan *barcode* kuesioner kepada para pengguna layanan secara daring kepada pengguna layanan setelah menerima layanan;
3. Menarik data hasil SKM dari sistem ESKM JATENG yang secara otomatis menghasilkan rekapitulasi nilai hasil IKM;
4. Membuat laporan Hasil SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah;
5. Menyampaikan laporan Hasil SKM kepada admin Biro Organisasi Provinsi Jawa Tengah yang menangani Pelayanan Publik untuk dikompilasi menjadi nilai IKM Pemerintah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 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, 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. 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survey dilakukan dengan cara mengarahkan responden yang telah menerima pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah untuk mengisi kuisioner survey kepuasan masyarakat melalui mesin pengisian Survei Kepuasan Masyarakat yang tersedia di ruang Front Office Pelayanan serta Scan QR Code untuk pengisian SKM melalui Smartphone. Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di ruang Unit Layanan Terpadu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah JL.Pemuda No.134 Kota Semarang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8

2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah adalah sebanyak 51046 orang. Responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan sesuai besaran sampel menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 381 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 51046 responden, dengan rincian sebagai berikut:

3.1.1 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	7.338	14,37
2	SLTP	11.054	21,65
3	SLTA	24.033	47,08
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	660	1,29
5	Sarjana (S-1)	7.034	13,78
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	928	1,82
TOTAL		51.047	100,00

sumber : eskmjateng

3.1.2 Rekapitulasi Responden berdasarkan Pekerjaan

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	7.694	15,07
2	Pensiunan	91	0,18
3	Pegawai Swasta	2.618	5,13
4	Wiraswasta	2.085	4,08
5	Buruh (Tani/Bangunan)	928	1,82
6	Pelajar/Mahasiswa	28.420	55,67
7	Tidak Bekerja	4.221	8,27
8	Lainya	4.533	8,88
9	Petani	457	0,90
TOTAL		51.047	100,00

sumber : eskmjateng

3.1.3 Rekapitulasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	20.564	40,28
2	Perempuan	30.483	59,72
TOTAL		51.047	100,00

sumber : eskmjateng

3.1.4 Rekapitulasi Responden berdasarkan Umur

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	1 Tahun	1	0,00
2	2 Tahun	1	0,00
3	3 Tahun	1	0,00
4	4 Tahun	3	0,01
5	6 Tahun	1	0,00
6	7 Tahun	2	0,00
7	9 Tahun	4	0,01
8	10 Tahun	2	0,00
9	11 Tahun	2	0,00
10	12 Tahun	10	0,02
11	13 Tahun	21	0,04
12	14 Tahun	845	1,66
13	15 Tahun	6.088	11,93
14	16 Tahun	7.303	14,31
15	17 Tahun	8.497	16,65
16	18 Tahun	8.931	17,50
17	19 Tahun	2.832	5,55
18	20 Tahun	1.236	2,42
19	21 Tahun	929	1,82
20	22 Tahun	894	1,75
21	23 Tahun	480	0,94
22	24 Tahun	397	0,78
23	25 Tahun	307	0,60
24	26 Tahun	171	0,33
25	27 Tahun	185	0,36
26	28 Tahun	220	0,43
27	29 Tahun	218	0,43
28	30 Tahun	335	0,66
29	31 Tahun	223	0,44
30	32 Tahun	293	0,57

sumber : eskmjateng

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
31	33 Tahun	216	0,42
32	34 Tahun	302	0,59
33	35 Tahun	307	0,60
34	36 Tahun	329	0,64
35	37 Tahun	401	0,79
36	38 Tahun	250	0,49
37	39 Tahun	405	0,79
38	40 Tahun	554	1,09
39	41 Tahun	482	0,94
40	42 Tahun	555	1,09
41	43 Tahun	507	0,99
42	44 Tahun	373	0,73
43	45 Tahun	597	1,17
44	46 Tahun	370	0,72
45	47 Tahun	438	0,86
46	48 Tahun	502	0,98
47	49 Tahun	415	0,81
48	50 Tahun	426	0,83
49	51 Tahun	325	0,64
50	52 Tahun	422	0,83
51	53 Tahun	414	0,81
52	54 Tahun	325	0,64
53	55 Tahun	344	0,67
54	56 Tahun	305	0,60
55	57 Tahun	280	0,55
56	58 Tahun	273	0,53
57	59 Tahun	336	0,66
58	60 Tahun	86	0,17
59	61 Tahun	12	0,02
60	62 Tahun	21	0,04
61	63 Tahun	15	0,03
62	64 Tahun	7	0,01
63	65 Tahun	8	0,02
64	66 Tahun	6	0,01
65	67 Tahun	5	0,01
66	68 Tahun	2	0,00
TOTAL		51.047	100,00

sumber : eskmjateng

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

Nilai IKM diambil dari hasil olah data kuesioner yang telah dikirimkan responden secara daring melalui ESKM JATENG dan diperoleh hasil sebagai berikut:

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,39	84,75	B	Baik
2	Prosedur	3,38	84,5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,35	83,75	B	Baik
4	Biaya	3,56	89	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,4	85	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,44	86	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,5	87,5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	85,75	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,38	84,5	B	Baik
JUMLAH		30,83	770,75		
NILAI IKM		3,43	85,75	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 51046					

sumber : eskmjateng

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 83.75 Selanjutnya unsur prosedur dengan nilai 84.5 adalah nilai terendah kedua dan unsur kelengkapan sarana dan prasarana dengan nilai 84.5 termasuk dalam tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu urutan pertama adalah unsur biaya dengan nilai 89 kedua adalah dari unsur perilaku pelaksana dengan nilai 87.5 dan yang ketiga adalah unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 86.

Berdasarkan kuesioner SKM secara daring, didapatkan rekapitulasi saran/masukan yang akan digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Layanan Informasi

Secara umum, layanan informasi pada Disdikbud Jateng telah berjalan dengan baik, ditunjukkan dengan nilai IKM sebesar **3,43**. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan inovasi layanan tetap diperlukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang serta mendukung prinsip keterbukaan informasi publik.

2. Layanan Pengusulan Mutasi Guru

Dalam proses Layanan Pengusulan Mutasi Guru telah berjalan sesuai prosedur dan dapat memenuhi harapan sebagian besar pemohon, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Beberapa poin positif yang diidentifikasi antara lain:

- **Prosedur yang jelas** dan sudah tersedia secara digital.
- **Responsivitas petugas** yang cukup baik dalam menanggapi pertanyaan dan kendala.

- **Koordinasi antar unit kerja** yang mendukung kelancaran proses pengusulan.

Namun demikian, ditemukan pula catatan untuk perbaikan ke depan:

- Masih adanya beberapa keterlambatan dalam proses verifikasi berkas.
- Perlu ditingkatkannya sosialisasi terkait syarat dan tahapan mutasi, khususnya bagi guru di daerah terpencil.
- Perlu penguatan layanan berbasis daring agar lebih efisien dan transparan.

3. Layanan Pengusulan Mutasi Siswa

- Telah berjalan cukup baik
- Dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan standar pelayanan yang cukup memadai
- Masih diperlukan upaya peningkatan dari sisi kecepatan, transparansi, dan kemudahan akses digital

4. Layanan Pengusulan Sertifikasi Guru

- Proses sertifikasi dianggap masih cukup panjang dan memerlukan banyak tahapan
- Beberapa guru mengalami kendala teknis saat unggah dokumen
- Belum semua daerah memiliki akses pendampingan teknis yang merata
- Pemahaman tentang kebijakan terbaru sertifikasi masih perlu ditingkatkan

5. Layanan Penyaluran TPG

- Proses verifikasi dan validasi data relatif akurat
- Koordinasi yang cukup baik antara sekolah, dinas kabupaten/kota, dan provinsi
- Tetapi masih ditemukan keterlambatan penyaluran di beberapa triwulan
- Guru masih ada yang kesulitan mengakses informasi penyaluran secara real-time
- Pemutakhiran data pada Dapodik belum sepenuhnya sinkron
- Perlunya sistem notifikasi atau pengingat jadwal TPG
- Peningkatan sinkronisasi data TPG antara pusat dan daerah
- Sosialisasi berkala mengenai jadwal, syarat, dan ketentuan TPG

6. Layanan SPMB

- Telah berjalan dengan baik, dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari pengguna layanan
- Menunjukkan bahwa sistem berbasis daring telah mampu menjangkau mayoritas masyarakat
- Namun demikian, masih diperlukan perbaikan dari sisi transparansi hasil seleksi dan edukasi masyarakat

7. Layanan pada Satuan Pendidikan (Cabdin I s.d. XIII)

- Selalu meningkatkan kualitas pelayanan
- Sosialisasi layanan yang ada dimohon untuk lebih dimaksimalkan, walaupun sudah berjalan
- Keramahan dan kompetensi petugas yg sudah bagus agar dipertahankan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis 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 3 (tiga) unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur waktu pelayanan, unsur prosedur dan unsur kelengkapan sarana dan prasarana.

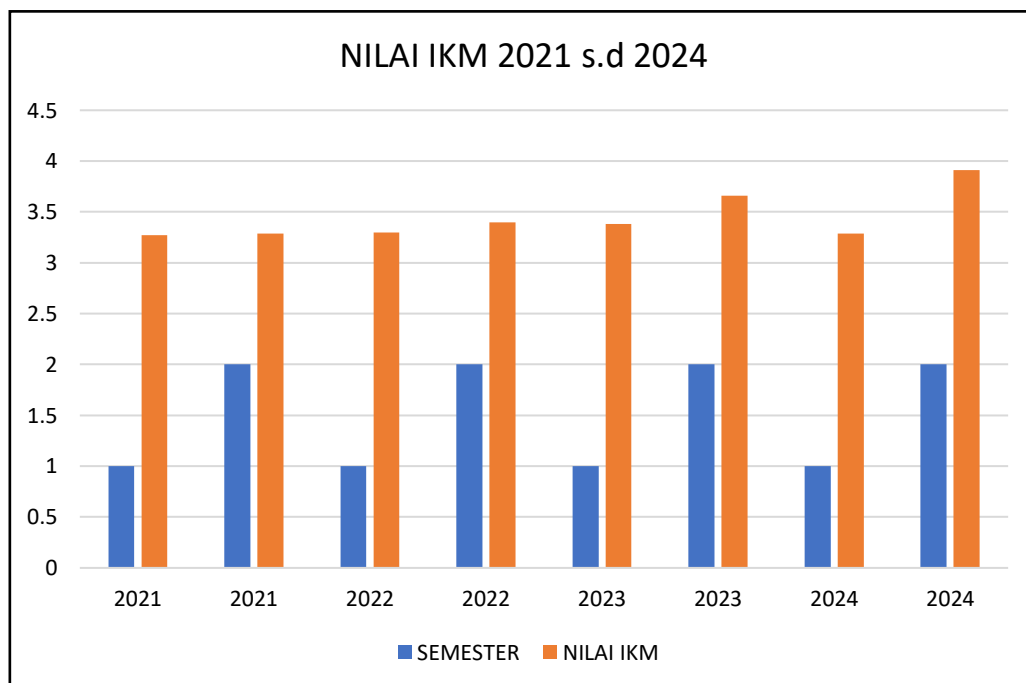
Perbaikan hasil SKM direncanakan akan dibahas pada rapat evaluasi Hasil SKM yang diselenggarakan pada tahun 2025 diselenggarakan setiap semester. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)		Penanggung Jawab
			Semester I	Semester II	
1.	Waktu Pelayanan	• Evaluasi SOP waktu pelayanan dan optimasi alur pelayanan • Menambahkan informasi estimasi waktu pelayanan pada papan informasi, website dan media sosial • Memberikan informasi terkait progress layanan kepada pengguna layanan • Melakukan implementasi sistem antrian digital dan penjadwalan berbasis waktu	✓	✓	
2.	Unsur Prosedur	• Memampangkan SOP di ruang layanan, Publikasi di media sosial.	✓	✓	
3.	Unsur Kelengkapan Sarana dan Prasarana	• Melakukan identifikasi ketersediaan sarana dan prasarana yang telah tersedia • Melakukan analisis untuk mengetahui penyediaan sarana dan prasarana Prioritas • Pengadaan sarana dan prasarana prioritas sesuai dengan anggaran yang ada	✓	✓	

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 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat melalui grafik berikut:

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.



sumber : eskmjateng

BAB V

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah periode (sebelumnya: Semester II Tahun 2024) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.1 Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,29	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,29	B
3	Waktu Penyelesaian	3,25	B
4	Biaya/Tarif	3,42	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,29	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,32	B
7	Perilaku Pelaksana	3,38	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,3	B
9	Sarana dan Prasarana	3,25	B

Berdasarkan data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Review SOP	✓	- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah akan melakukan penyempurnaan dan penyesuaian dokumen SOP berdasarkan masukan dari hasil diskusi dan uji konsekuensi bersama stakeholder terkait. - Dokumen hasil revisi akan disusun ulang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan diajukan untuk proses legalisasi dan penetapan guna memastikan keselarasan dengan kebutuhan	 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.		
	Monev SKM pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I s.d XIII	✓	Masukan dari responden dijadikan dasar dalam menyusun rencana perbaikan, termasuk peningkatan kualitas layanan, penyederhanaan prosedur, dan penguatan komunikasi publik. Upaya perbaikan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Disdikbud Prov. Jateng secara berkelanjutan.	 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Sosialisasi SOP pada Cabang Dinas Pendidikan Wilayah I s.d XIII	✓	- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah akan memastikan implementasi SOP di setiap unit kerja melalui pendampingan teknis dan pemantauan berkala. - Menambah SOP Penayangan Berita	 	
3	Pengadaan Sarana dan Prasarana	✓	- Melakukan verifikasi kebutuhan sarpras pada kantor disdikbud prov. jateng, percepatan proses pengadaan sesuai ketentuan, serta pemantauan distribusi dan pemanfaatannya di lapangan. Proses ini juga	 	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			disertai dengan evaluasi terhadap kualitas dan kesesuaian barang/jasa agar mendukung peningkatan mutu layanan pendidikan secara optimal dan merata.		

BAB VI

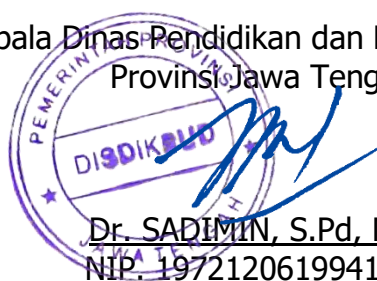
KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada semester I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai IKM 85,75. hal tersebut menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik setiap tahunnya.
- Pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, unsur prosedur serta kelengkapan sarana dan prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,56, unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua 3,5 serta unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Semarang, 30 Juni 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Provinsi Jawa Tengah



Dr. SADIMIN, S.Pd, M.Eng.
NIP. 197212061994121001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Pelaksanaan SKM secara daring menggunakan ESKM JATENG, diawali dengan membuat kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna layanan, terdapat 5 kuesioner Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah yang meliputi seluruh layanannya, yaitu :

- a. Kuesioner Layanan Informasi
- b. Kuesioner Layanan Pengusulan Mutasi Guru
- c. Kuesioner Layanan Pengusulan Mutasi Siswa
- d. Kuesioner Layanan Pengusulan TPG
- e. Kuesioner Layanan SPMB

a. Kuesioner Layanan Informasi

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN INFORMASI, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN INFORMASI	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No. :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai!

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini.	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ? ?	1. Tidak Ada 2. Ada	
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan ! **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

b. Kuesioner Layanan Pengusulan Mutasi Guru

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGUSULAN MUTASI GURU, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN PENGUSULAN MUTASI GURU	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai!

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini.	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan ! **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

c. Kuesioner Layanan Pengusulan Mutasi Siswa

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENGUSULAN MUTASI SISWA, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN PENGUSULAN MUTASI SISWA	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sejenisnya 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : _____ 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai!

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini.	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
-	Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?	1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan ! **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

d. Kuesioner Layanan Pengusulan TPG

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PENYALURAN TPG, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH**

LAYANAN PENGUSULAN TUNANGAN PROFESI GURU (TPG)		
IDENTITAS RESPONDEN		
1. Tanggal Survey :		No. :
2. Nama :		
3. Email :		
4. No. Telp/HP :		
5. Umur *) :	Tahun	
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan	
7. Alamat :		
	Kecamatan :	
	Kabupaten/Kota :	
	Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sebelumnya	
	2. SLTP	
	3. SLTA	
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)	
	5. Sarjana (S-1)	
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)	
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri	
	2. Pensiunan	
	3. Pegawai Swasta	
	4. Wirawasta	
	5. Buruh (Tani/Karyawan)	
	6. Pelajar/Mahasiswa	
	7. Tidak Bekerja	
	8. Lainnya, Sebutkan : _____	
	9. Petani	

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
No	Pertanyaan	Kinerjanya *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian penyediaan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Pertanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini:	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Diindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Diindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Diindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Diindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya di luar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada 2. Ada	

No	Pertanyaan	Kinerjanya *)	Tingkat Kepentingan *)
Mendapat / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Tersedia) jawaban yang kurang, tidak harus diisi. **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.
**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.

e. Kuesioner Layanan SPMB

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN SPMB, DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN PROVINSI JAWA TENGAH

LAYANAN PPDB	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur *) :	Tahun
6. Jenis Kelamin *) :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
	Kecamatan :
	Kabupaten/Kota :
	Provinsi :
8. Pendidikan Terakhir *) :	1. SD/Sederajat
	2. SLTP
	3. SLTA
	4. Diploma (D-1, D-2, D-3)
	5. Sarjana (S-1)
	6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama *) :	1. PNS / TNI / Polri
	2. Pensiunan
	3. Pegawai Swasta
	4. Wiraswasta
	5. Buruh (Tani/Bangunan)
	6. Pelajar/Mahasiswa
	7. Tidak Bekerja
	8. Lainnya, Sebutkan : _____
	9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing-masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja *)	Tingkat Kepentingan *)
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan	1. Tidak Wajar 2. Kurang Wajar 3. Wajar 4. Sangat Wajar	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara produk hasil pelayanan dengan spesifikasi sesuai ketentuan	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1. Tidak Kompeten 2. Kurang Kompeten 3. Berkompeten 4. Sangat Kompeten	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang sikap dan perilaku petugas yang melayani	1. Tidak Ramah/Sopan 2. Kurang Ramah/Sopan 3. Ramah/Sopan 4. Sangat Ramah/Sopan	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam unit ini.	1. Tidak Ditanggapi dan Tidak Ditindaklanjuti 2. Kurang Ditanggapi dan Kurang Ditindaklanjuti 3. Ditanggapi dan Ditindaklanjuti 4. Selalu Ditanggapi dan Ditindaklanjuti	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia	1. Tidak Lengkap 2. Kurang Lengkap 3. Lengkap 4. Sangat Lengkap	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
Apakah terdapat tambahan biaya diluar biaya yang ditetapkan ?		1. Tidak Ada	2. Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.) **)			

*) Data responden yang bertanda bintang wajib diisi.

**) Saran/masukan Wajib diisi jika terdapat jawaban yang kurang.