

**DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BALANGAN**



PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN BALANGAN



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2023**

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN BALANGAN**  
**TAHUN 2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV .....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>12</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
<b>BAB V .....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>16</b>
1. Kuesioner .....	16
2. Hasil Pengolahan Data .....	16
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	17
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	17

# 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 Kabupaten Balangan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. 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**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

Adapun sasaran 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.

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 Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan 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 Kabupaten Balangan 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, ketrampilan 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 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 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2023	8
2.	Pengumpulan Data	Agustus-Oktober 2023	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2023	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2023	15

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 120 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 92 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

##### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	48	48%
		PEREMPUAN	52	52%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	1	1%
		SLTA	12	12%
		DIII	3	3%
		SI	78	78%
		S2	6	6%
3	PEKERJAAN	PNS	74	74%
		TNI	0	0
		SWASTA	2	2%
		WIRUSAHA	4	4%
		LAINNYA	20	20%
4	JENIS LAYANAN	ADMINISTRASI GAJI TERUSAN PNS	1	1%
		ADMINISTRASI GAJI TERUSAN PNS	1	1%
		ADMINISTRASI HONORER BP JAMSOSTEK	1	1%

		BANTUAN OPERASIONAL SATUAN PENDIDIKAN	1	1%
		ARKAS BOP KESETARAAN	1	1%
		APE TK	1	1%
		ATK SEKOLAH	1	1%
		DAPODIK PAUD	2	2%
		BOP PAUD	8	8%
		DAPODIK DAN BOP KESETARAAN	3	3%
		INSENTIF PAUD DAN PONPES	2	2%
		IZIN OPERASIONAL	2	2%
		KENDARAAN DINAS / OPERASIONAL	5	5%
		KONSULTASI BOP PAUD	1	1%
		KARTU BALANGAN PINTAR	4	4%
		KONSULTASI INSENTIF ASN	1	1%
		KONSULTASI TUNJANGAN PROFESI GURU	1	1%
		KONSULTASI TAMSIL	1	1%

		KONSULTASI KURIKULUM	1	1%
		KONSULTASI KEPEGAWAIAN	2	2%
		KONSULTASI LAHAN TK	1	1%
		KOORDINASI PAUD	1	1%
		LAPORAN KONDISI SEKOLAH	1	1%
		LEGALISIR IJAZAH DAN BERKAS	6	6%
		PENGADUAN SARANA PRASARANA	1	1%
		PENENDATANGAN AN HONOR TENAGA KONTRAK	1	1%
		PEMBUATAN SPM	2	2%
		PEMBAYARAN RUMAH DINAS	4	4%
		PENGAMBILAN STIKER ASET	2	2%
		PENGAMBILAN SPM	1	1%
		PENGAMBILAN SLIP GAJI	1	1%
		SURAT OPERASIONAL	1	1%
		REKON BOS	1	1%

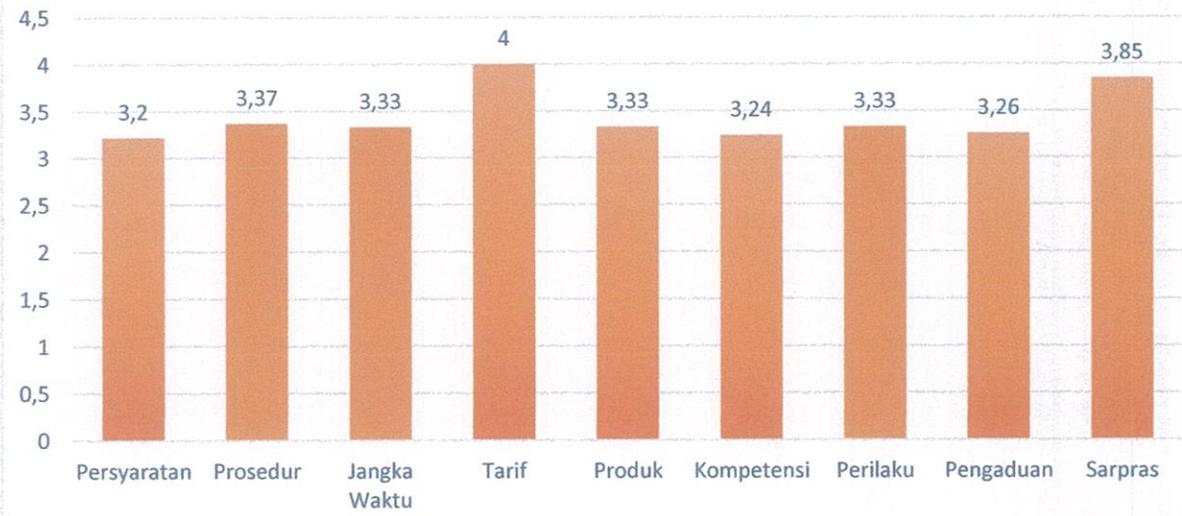
		PENGAMBILAN SP2D	1	1%
		SURAT PERNYATAAN PERSEDIAAN	2	2%
		USUL PANGKAT	6	6%
		USUL PENSIUN	8	8%
		USUL KENAIKAN GAJI BERKALA	13	13%
		USUL PENCANTUMAN GELAR	1	1%
		USUL CUTI	6	6%

### 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,22</b>	<b>3,37</b>	<b>3,33</b>	<b>4,00</b>	<b>3,33</b>	<b>3,24</b>	<b>3,33</b>	<b>3,26</b>	<b>3,85</b>
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,06 (BAIK)</b>								

### IKM per Unsur pada DISDIKBUD Kabupaten Balangan Tahun 2023



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Prosedur layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,2. Selanjutnya kompetensi pelayanan yang mendapatkan nilai 3,2 adalah nilai terendah kedua. Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 3,2 merupakan nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, sarana prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,8 serta sistem mekanisme prosedur mendapatkan nilai 3,3.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”.
- “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 unsur yang paling rendah hasilnya.

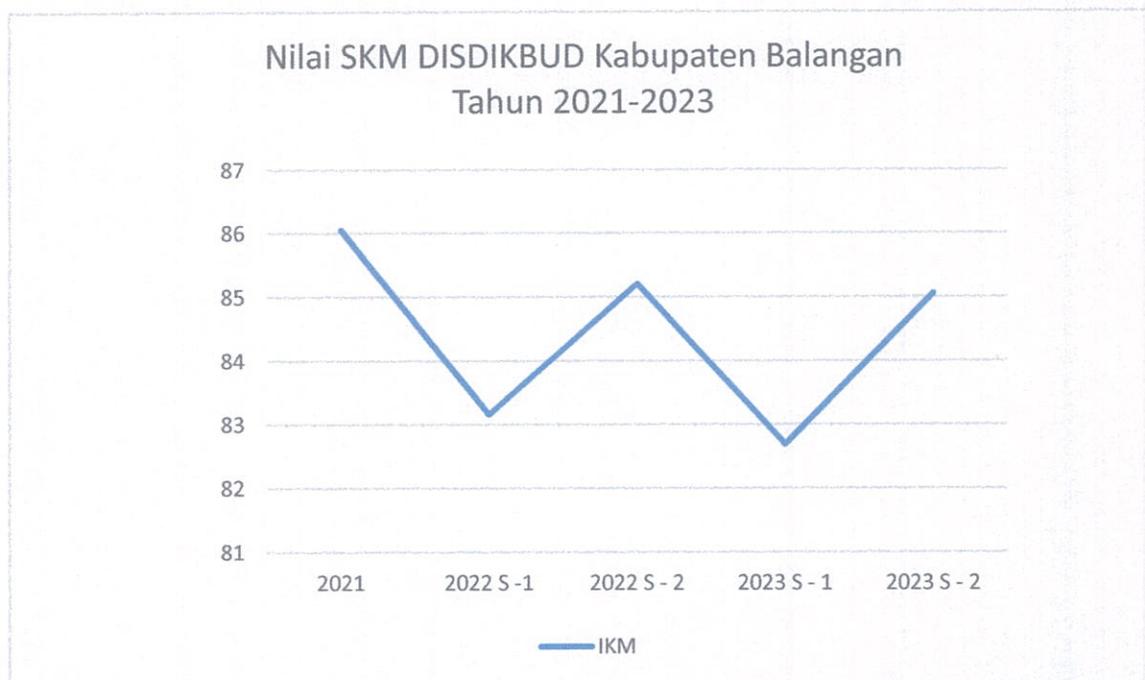
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Desember 2023 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Evaluasi SOP		√			Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kompetensi Pelaksana Melalui Pelatihan		√			Sekretariat
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan Kompetensi Petugas Pengaduan Melalui Pelatihan		√			Sekretariat

#### 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 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester 2 mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,06. Nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4, Sarana Prasarana dengan nilai 3,85 dan Sistem, Mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,37.

Paringin Selatan, Desember 2023

**Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

**H. ABIJI, S.Pd., M.AP**

NIP. 19690813 199412 1 002

LAMPIRAN : I

HASIL OLAH DATA DAN RENCANA TIDAK LANJUT SKM  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Tabulasi Survey Kepuasan Masyarakat

Rekam : 120 Masukan Nilai Populasi (Penerima Layanan)  
Jumlah Populasi : 100 Target Jumlah Responden berdasar Total Penetapan Jumlah Responden Permenpan RB 14 Tahun 2017  
Jumlah Responden

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									Nilai SKM	Layanan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Izin Operasional	
2	Laki-Laki	29	S1	PNS	3	3	3	4	4	4	4	2	4	Pengambilan Stiker Aset	
3	Laki-Laki	25	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	2	4	Izin Operasional	
4	Perempuan	30	S1	PNS	2	3	3	4	3	3	3	2	4	Pengambilan Stiker Aset	
5	Laki-Laki	29	D3	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Laporan Kondisi Sekolah	
6	Laki-Laki	40	SMA	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pengaduan Sarana Prasarana	
7	Perempuan	25	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Surat Operasional	
8	Laki-Laki	40	S1	PNS	3	3	2	4	2	2	2	2	3	Kendaraan Operasional	
9	Perempuan	45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Kendaraan Dinas	
10	Laki-Laki	35	S1	PNS	3	3	2	4	2	2	2	3	4	ATK Sekolah	
11	Perempuan	26	SMA	LAINNYA	3	3	2	4	3	2	3	2	4	APE TK	
12	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	2	4	3	2	4	3	4	Konsultasi Lahan TK	
13	Laki-Laki	32	S1	PNS	3	3	2	4	3	3	3	3	4	Kendaraan Dinas	
14	Laki-Laki	39	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Kendaraan Dinas	
15	Perempuan	49	S2	PNS	3	3	3	4	4	4	3	3	4	Kendaraan Dinas	
16	Perempuan	26	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dapodik PAUD	
17	Laki-Laki	28	SMA	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Legalisir Ijazah Paket	
18	Perempuan	25	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4	Dapodik PAUD	
19	Perempuan	30	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Arkas BOP Kesetaraan	
20	Laki-Laki	40	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Dana Rutin dan BOP PAUD	
21	Perempuan	30	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	4	3	4	BOP PAUD	
22	Perempuan	28	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	4	3	3	3	3	BOP PAUD	
23	Laki-Laki	35	SMA	SWASTA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Dapodik Kesetaraan	
24	Perempuan	45	S2	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	3	BOP PAUD	
25	Perempuan	35	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	BOP PAUD	
26	Laki-Laki	40	S1	SWASTA	3	3	3	4	3	4	3	3	4	Dapodik Kesetaraan	
27	Laki-Laki	32	D3	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Koorsinasi PAUD	
28	Perempuan	39	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Insentif PAUD	
29	Perempuan	33	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Usul Kenaikan Pangkat	
30	Perempuan	32	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	3	3	4	Usul Kenaikan Pangkat	
31	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	4	3	4	Usul Kenaikan Pangkat	
32	Laki-Laki	43	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Usul Kenaikan Pangkat	
33	Laki-Laki	28	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Insentif Ponpes	
34	Perempuan	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Konsultasi BOP PAUD	
35	Perempuan	27	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	BOP PAUD	
36	Laki-Laki	39	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Usul Kenaikan Pangkat	
37	Laki-Laki	32	S1	WIRUSAHA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Kartu Balangan Pintar	
38	Laki-Laki	27	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	2	4	Kartu Balangan Pintar	

39	Laki-Laki	24	S1	LAINNYA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	Perempuan	48	SMA	PNS	4	4	4	4	4	4	4	2	1
41	Laki-Laki	25	S1	LAINNYA	2	2	2	4	3	3	3	2	2
42	Perempuan	30	S1	LAINNYA	3	3	3	4	4	3	3	3	4
43	Perempuan	40	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44	Perempuan	50	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
45	Perempuan	50	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
46	Perempuan	25	S1	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	Perempuan	23	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	Laki-Laki	22	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	Laki-Laki	24	SMA	LAINNYA	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	Perempuan	45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	Laki-Laki	58	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	Laki-Laki	50	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	Perempuan	45	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	3	3	4
54	Laki-Laki	30	S1	PNS	3	4	4	4	4	4	4	3	4
55	Perempuan	47	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56	Laki-Laki	52	S1	PNS	3	4	3	4	3	3	4	3	4
57	Laki-Laki	41	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	3	3	4
58	Laki-Laki	43	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	Laki-Laki	58	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Perempuan	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Perempuan	59	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	3	3	4
62	Perempuan	59	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4
63	Perempuan	30	S1	PNS	4	4	3	4	3	3	4	4	4
64	Perempuan	35	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	Perempuan	40	S1	PNS	3	4	3	4	4	3	4	4	4
66	Laki-Laki	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	Laki-Laki	38	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	3	4	4
68	Laki-Laki	40	S1	PNS	4	4	3	4	4	4	3	3	4
69	Laki-Laki	38	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
70	Laki-Laki	59	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Perempuan	59	D3	PNS	4	3	3	4	4	3	3	4	4
72	Perempuan	37	S1	PNS	4	4	3	4	3	4	3	3	4
73	Laki-Laki	53	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	3	4	4
74	Perempuan	29	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4
75	Perempuan	30	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	3	3	4
76	Laki-Laki	39	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	3	3	4
77	Perempuan	28	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	4
78	Laki-Laki	37	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	3	4	4
79	Perempuan	48	S1	PNS	3	4	4	4	3	3	3	4	4
80	Perempuan	34	S1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	4	4
81	Laki-Laki	39	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	4	4	4
82	Perempuan	59	S2	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
83	Laki-Laki	37	S1	PNS	4	4	3	4	4	3	4	4	4
84	Perempuan	28	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4
85	Laki-Laki	59	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
86	Perempuan	28	S1	PNS	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	Laki-Laki	39	S1	PNS	3	4	4	4	4	3	4	4	4
88	Laki-Laki	39	S1	PNS	4	4	4	4	4	3	4	3	4
89	Perempuan	59	S2	PNS	3	3	4	4	4	3	4	4	4
90	Perempuan	39	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4
91	Perempuan	41	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	4	3	4

Bantuan Operasional Satuan Pendidikan
Kartu Balangan Pintar
Rekon BOS
Penandatanganan Honor Tanaga Kontrak
Administrasi Honorer BP Jamsostek
Administrasi Gaji Terusan PNS
Administrasi Pengembalian Anggaran
Pembuatan SPM
Pengambilan SPM
Pengambilan SP2D
Pembuatan SPM
Konsultasi Insentif ASN
Konsultasi Tunjangan Profesi Guru
Konsultasi Tamsil
Pengambilan Slip Gaji
Pembayaran Rumah Dinas
Konsultasi Kurikulum
Usul Pensiun
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Pensiun
Usul Pensiun
Usul Cuti
Usul Cuti
Usul Cuti
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Pensiun
Usul Pensiun
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Kartu Balangan Pintar
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Legalisir Ijazah
Legalisir Berkas
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Legalisir Berkas
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Pensiun
BOP PAUD
BOP Kesetaraan
Usul Pensiun
Usul Cuti
Usul Cuti
Usul Kenaiakn Gaji Berkala
Usul Pensiun
Legalisir Berkas
Konsultasi Kepegawaian

92	Perempuan	32	S1	PNS	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Usul Kenaikn Gaji Berkala
93	Perempuan	31	S1	LAINNYA	3	4	4	4	3	3	4	3	4	Surat Pernyataan Persediaan
94	Laki-Laki	28	S1	PNS	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Legalisir Berkas
95	Laki-Laki	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Konsultasi Kepegawaian
96	Perempuan	33	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4	Usul Cuti
97	Laki-Laki	38	S1	PNS	3	3	3	4	4	3	4	3	4	BOP PAUD
98	Laki-Laki	37	S1	PNS	3	3	4	4	4	3	3	4	4	Usul Kenaikan Pangkat
99	Laki-Laki	42	SMP	PNS	3	4	4	4	3	3	3	4	4	Usul Pencantuman Gelar
100	Laki-Laki	27	SMA	LAINNYA	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Surat Pernyataan Persediaan
					322	337	333	400	333	324	333	326	385	
ai Unsur					3,220	3,370	3,330	4,000	3,330	3,240	3,330	3,260	3,850	
Rata-Rata					0,354	0,371	0,366	0,440	0,366	0,356	0,366	0,359	0,424	3,402
Tertimbang									3,40	X	25			85,06

\*\* = Dua Angka Belakang Koma \*\*)

**TABEL AKTUALISASI MASYARAKAT**

No	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT		
		NRR*	Indeks Konversi**	Mutu
U1	Persyaratan	3,220	80,50	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,370	84,25	B
U3	Waktu Pelayanan	3,330	83,25	B
U4	Biaya / Tarif	4,000	100,00	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,330	83,25	B
U6	Kompetensi Pelaksana	3,240	81,00	B
U7	Perilaku Pelaksana	3,330	83,25	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,260	81,50	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,850	96,25	A

Penjelasan :  
 \*NRR = Nilai Rata-rata diambil dari Tabulasi SKM  
 \*\*Indeks Konversi dan Mutu diukur dari Tabel Nilai Interval (NI)

**TABEL NILAI INTERVAL (NI)**

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konvensi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,0000	88,31-100,0	A	Sangat Baik

LAMPIRAN : II

RENCANA AKSI TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
DISDIKBUD SEMESTER 2 TAHUN 2023

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu tahun 2024				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan (U1)	Evaluasi SOP		√			Sekretariat
2	Kompetensi Pelaksana (U6)	Peningkatan Kompetensi Pelaksana Melalui Pelatihan		√			Sekretariat
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Peningkatan Kompetensi Petugas Pengaduan Melalui Pelatihan		√			Sekretariat



**PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jln. A. Yani Km. 2,5 Kelurahan Batu Piring Telp/Fax (0526) 2028192  
Kec. Paringin Selatan Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan Kode Pos 71619

Nomor : 800/ 3054/DISDIKBUD-BLG/2023 15 Desember 2023  
Sifat : Biasa  
Hal : Undangan Rapat

Kepada

Yth. ASN lingkup  
Dinas Pendidikan dan  
Kebudayaan Kabupaten  
Balangan  
di-

Tempat

Dalam rangka evaluasi pelayanan tahun 2023 lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan maka dengan ini kami mengundang untuk menghadiri rapat forum pelayanan publik, yang akan dilaksanakan :

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Desember 2023  
Pukul : 09.00 wita – Selesai  
Tempat : Ruang Rapat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN**



**H. ABNI, S.Pd., M.AP**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690813 199412 1 002



**PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

Jln. A. Yani Km. 2,5 Kelurahan Batu Piring Telp/Fax (0526) 2028192  
Kec. Paringin Selatan Kabupaten Balangan Kalimantan Selatan Kode Pos 71619

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPETEN BALANGAN**

Pada hari Selasa, 16 Desember 2023 telah dilaksanakan Forum Kunsultasi Publik lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.  
Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut :

<b>NO</b>	<b>IDENTIFIKASI MASALAH</b>	<b>USULAN REKOMENDASI PERBAIKAN</b>	<b>JANGKA WAKTU PENYELESAIAN</b>
1.	Persyaratan administrasi dalam pelayanan	Mengevaluasi SOP	1 tahun
2.	Kompetensi pelaksana	Peningkatan kompetensi pelaksana melalui pelatihan	1 tahun
3.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan kompetensi petugas pengaduan melalui pelatihan	1 tahun

Penyelenggara pelayanan publik dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi perbaikan, jangka waktu penyelesaian dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaiki tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas peleyana publik lingkup Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN  
DAN KEBUDAYAAN**



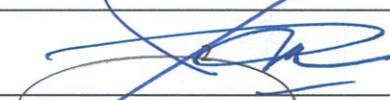
**H. ABNI, S.Pd., M.AP**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19690813 199412 1 002

## Foto Kegiatan Rapat



## DAFTAR HADIR

Acara : Rapat FKP  
 Hari / Tanggal : Selasa, 16 Desember 2023  
 Tempat : Ruang Rapat  
 Waktu : 09.00 - Selesai

No	Nama	Instansi	Tanda Tangan
1	H. Abiji		1 
2	Imaiyah Fadli	Disdikbud	2 
3	Hasan	Disdikbud	3 
4	Astruji	Disdikbud	4 
5	Supripto	Disdikbud	5 
6	ARBANI		6 
7	BARKATULLAH	DISDIKBUD	7 
8	Fitri Haridjah	Disdikbud	8 ST 9 
9	Hj. Hainiyati	Disdikbud	9 
10	M. RIDHA MUTTAQIN	DISDIKBUD	10 
11	JECI MUTTAQIN	- - -	11 
12	Amat kuini	- - -	12 
13			13
14			14
15			15
16			16

## Foto Kegiatan Survei

