



# LAPORAN PENILAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



## DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN TAHUN 2024

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Dapodik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang Tahun 2024 dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pengguna layanan yang mencakup pendidik, tenaga kependidikan, siswa dan masyarakat. Selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan dengan baik dan pengguna layanan akan memperoleh kepuasan.

Laporan ini merupakan gambaran/tolak ukur dari penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan persepsi dan umpan balik dari masyarakat/pengguna layanan sehingga dapat dilakukan perbaikan secara terus menerus terhadap unsur pelayanan yang dianggap kurang maksimal. Kami berharap laporan ini dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang dalam rangka memperbaiki pelayanan prima dan optimal dibidang Pendidikan kepada masyarakat, akhir kata kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam proses pelaksanaan survey dan penyusunan laporan ini. Kritik dan saran sangat diperlukan guna perbaikan kedepannya.

Serang,      Desember 2024

**TIM SKM**

# 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.....	3
1.4 Manfaat.....	4
<b>BAB II.....</b>	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III .....</b>	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>10</b>
3.1 Identitas Responden SKM.....	10
3.2 Hasil Sebaran Jawaban Responden.....	13
3.2.1 Unsur Persyaratan .....	13
3.2.2 Unsur Sistem, mekanisme, prosedur.....	16
3.2.3 Unsur Waktu Pelayanan .....	18
3.2.4 Unsur Biaya/ tarif.....	20
3.2.5 Unsur Produk, spesifikasi, jenis pelayanan .....	22
3.2.6 Unsur Kompetensi Pelaksana .....	24
3.2.7 Unsur Perilaku Pelaksana .....	26
3.2.8 Unsur Sarana.....	28
3.2.9 Unsur Pengaduan, saran dan masukan .....	32
3.3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat .....	34
3.3.1 Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan .....	34
3.3.2 Nilai Indeks Pelayanan.....	35
3.3.3 Nilai Kinerja Pelayanan.....	36
<b>BAB IV .....</b>	<b>37</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>37</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	37

4.2	Rencana Tindak Lanjut .....	39
<b>BAB V</b>	.....	<b>41</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>41</b>
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Populasi Responden.....	8
Tabel 2.2 Perhitungan Sampel.....	9
Tabel 3.1 Hasil Rata-rata setiap unsur pelayanan.....	35
Tabel 4.1 Rencana Tindaklanjut Hasil SKM.....	40

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Usia Responden .....	10
Diagram 3.2	Jenis Kelamin Responden .....	11
Diagram 3.3	Pendidikan Responden .....	11
Diagram 3.4	Jurusan Pendidikan Responden .....	12
Diagram 3.5	Status Pekerjaan .....	13
Diagram 3.6	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dapodik Yang Harus Dipenuhi Dengan Persyaratan Yang Telah Diinformasikan .....	14
Diagram 3.7	Kemudahan Pemenuhan Persyaratan Dapodik .....	15
Diagram 3.8	Kecepatan Pemenuhan Persyaratan Dapodik .....	16
Diagram 3.9	Kemudahan Prosedur Pelayanan Dapodik .....	17
Diagram 3.10	Pemahaman Responden Terhadap Prosedur Pelayanan Dapodik .....	18
Diagram 3.11	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Dapodik Dengan Yang Telah Diinformasikan .....	19
Diagram 3.12	Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan Dapodik .....	20
Diagram 3.13	Kesesuain Biaya Pelayanan Dapodik Yang Dibayarkan Dengan Yang Diinformasikan .....	21
Diagram 3.14	Biaya Yang dikeluarkan Dalam Pelayanan Dapodik .....	22
Diagram 3.15	Kesesuaian Produk/hasil Layanan Dapodik Yang Diperoleh Dengan Yang Telah Diinformasikan .....	23
Diagram 3.16	Produk Pelayanan Dapodik Dapat Memenuhi Kebutuhan Penerima Layanan	24
Diagram 3.17	Kompetensi Petugas Layanan Dapodik .....	25
Diagram 3.18	Kesigapan Petugas Layanan Dapodik Dalam Melakukan Pelayanan .....	26
Diagram 3.19	Perilaku Kesopanan Petugas Pelayanan Dapodik .....	27
Diagram 3.20	Perilaku Keramahan Petugas Pelayanan Dapodik .....	28
Diagram 3.21	Ketersediaan Sarana Layanan Dapodik .....	29
Diagram 3.22	Kualitas Sarana Layanan Dapodik .....	30
Diagram 3.23	Ketersediaan Prasarana Layanan Dapodik .....	31
Diagram 3.24	Kualitas Prasarana Layanan Dapodik .....	32
Diagram 3.25	Ketersediaan Layanan Pengaduan .....	33
Diagram 3.26	Layanan Pengaduan Mampu Mengatasi Masalah/Kendala Yang Ada .....	34

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. (Wahyudianto, 2015) Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. (Wahyudianto, 2015)

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017) Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 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. Hakekat dari pelayanan publik adalah Pertama, Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum; Kedua, Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna; Ketiga, Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas; Keempat, Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; dan Kelima, Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang 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 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. 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**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada layanan Dapodik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanan public
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **1.4. Manfaat**

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang dilakukan oleh Tim LPPM Universitas Banten Jaya Serang-Banten (sebagaimana terlampir) yang terdiri dari :

1. Koordinator
2. Sekretaris I
3. Sekretaris II
4. Anggota I
5. Anggota II
6. Anggota III

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuesioner yang terdapat pada aplikasi *google form* yang disebarakan kepada pengguna layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Kuesioner terdiri dari 9 (Sembilan) unsur penilaian yang terakomodir melalui 21 (dua puluh satu) pertanyaan berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 2017) Sembilan unsur yang ditanyakan dalam

kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik secara teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, 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. **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).

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

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing unit kerja atau sekolah pengguna layanan Dapodik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh responden menggunakan PC ataupun *gadget* pada aplikasi atau link *google drive* yang telah diberikan oleh Tim Survei.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 3 (tiga) bulan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Oktober 2024	5
2.	Pengumpulan Data	November 2024	10
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024	11
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2024	5

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Populasi pada Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah seluruh unit kerja atau sekolah yang berada di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang, dapat dilihat pada Tabel di bawah ini :

**Tabel 2.1**  
**Populasi Responden**

No.	Jenis Pendidikan	Status	Jumlah Sekolah	Persentase
1.	PAUD	Negeri	2	0,09%
		Swasta	1098	51,40%
2.	SD	Negeri	707	33,1%
		Swasta	34	1,59%
3.	SMP	Negeri	90	4,21%
		Swasta	113	5,29%
4.	PKBM	Negeri	1	0,05%
		Swasta	91	4,26%
TOTAL			2136	

Sumber : Dapodik Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2024

Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster random sampling* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara berkelompok yang ada dalam populasi (Irawan, 2006: 114). Untuk mendapatkan sampel yang representatif, peneliti menggunakan rumus untuk mencari data yang lebih akurat. Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Prasetyo (2008:137-138) yaitu:

#### Rumus Slovin

$$n \geq \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N: ukuran populasi

e : sampling error (10%)

$$\begin{aligned}
 n &\geq \frac{N}{1 + Ne^2} && \geq \frac{2136}{1 + (2136)(0.1)^2} \\
 &&& \geq \frac{2136}{1 + 21,36} \\
 &&& \geq \frac{2136}{22,36} \\
 &&& \geq 95,53 \approx 96
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus Slovin di atas, peneliti mengambil tingkat presisi sebesar 10% dari populasi 2136 Unit Kerja atau sekolah di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang dan didapatkan sampel sebesar 96 Unit Kerja atau sekolah. Perhitungan sampel tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.2 di bawah.

**Tabel 2.2**  
**Perhitungan Sampel**

No.	Jenis Pendidikan	Status	Jumlah Sekolah	Perhitungan	Sampel
1	PAUD	Negeri	2	$\frac{2}{2136} \times 96 = 0,09$	0
		Swasta	1098	$\frac{1098}{2136} \times 96 = 49,35$	49
2	SD	Negeri	707	$\frac{707}{2136} \times 96 = 31,77$	32
		Swasta	34	$\frac{34}{2136} \times 96 = 1,59$	2
3	SMP	Negeri	90	$\frac{90}{2136} \times 96 = 4,04$	4
		Swasta	113	$\frac{113}{2136} \times 96 = 5,08$	5
4	PKBM	Negeri	1	$\frac{1}{2136} \times 96 = 0,04$	0
		Swasta	91	$\frac{91}{2136} \times 96 = 4,09$	4
TOTAL			2136		96

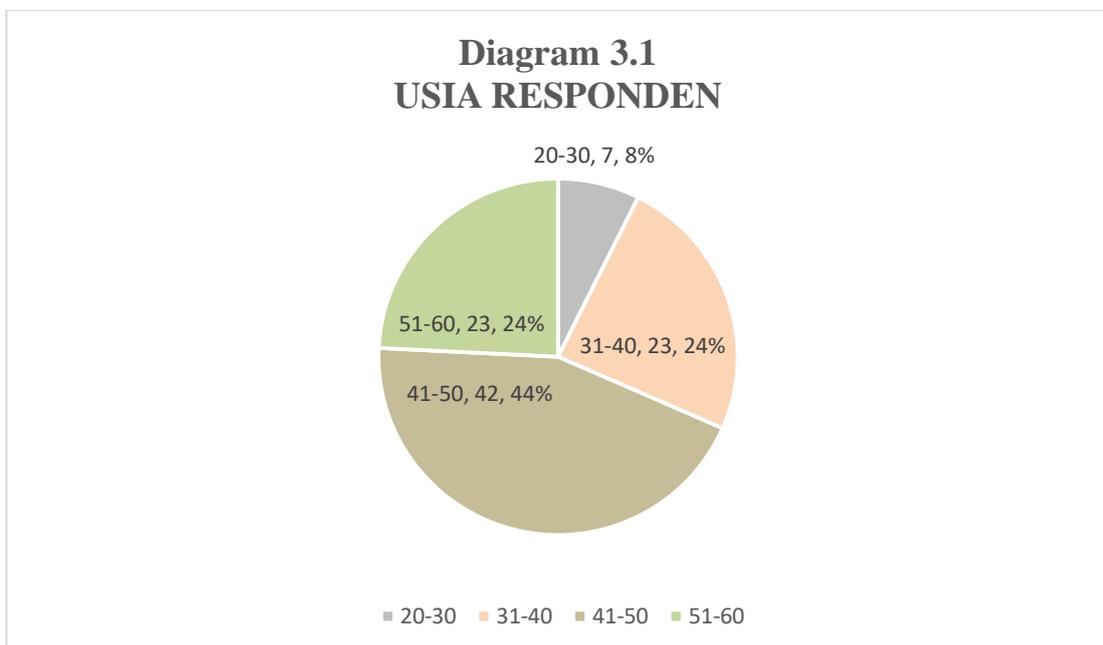
### BAB III

## HASIL PENGOLAHAN DATA

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

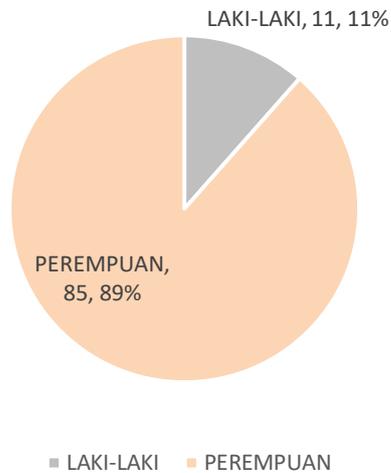
### 3.1. Identitas Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 96 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :



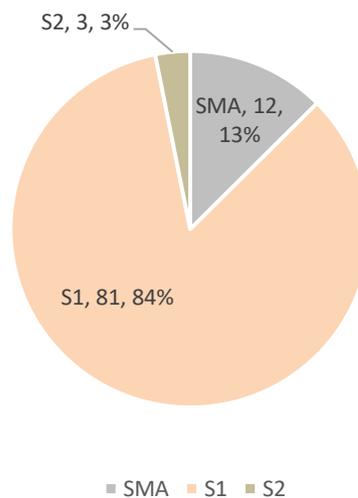
Berdasarkan Diagram 3.1 dapat dilihat bahwa usia responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat paling banyak di usia 41-50 Tahun yaitu sebanyak 42 responden atau sebesar 44%, sedangkan paling sedikit di usia 20-30 Tahun yaitu sebanyak 7 responden atau sebesar 8%, usia 31-40 Tahun sebanyak 23 responden atau sebesar 24% dan usia 51-60 sebanyak 23 responden atau sebesar 24%.

**Diagram 3.2**  
**JENIS KELAMIN RESPONDEN**



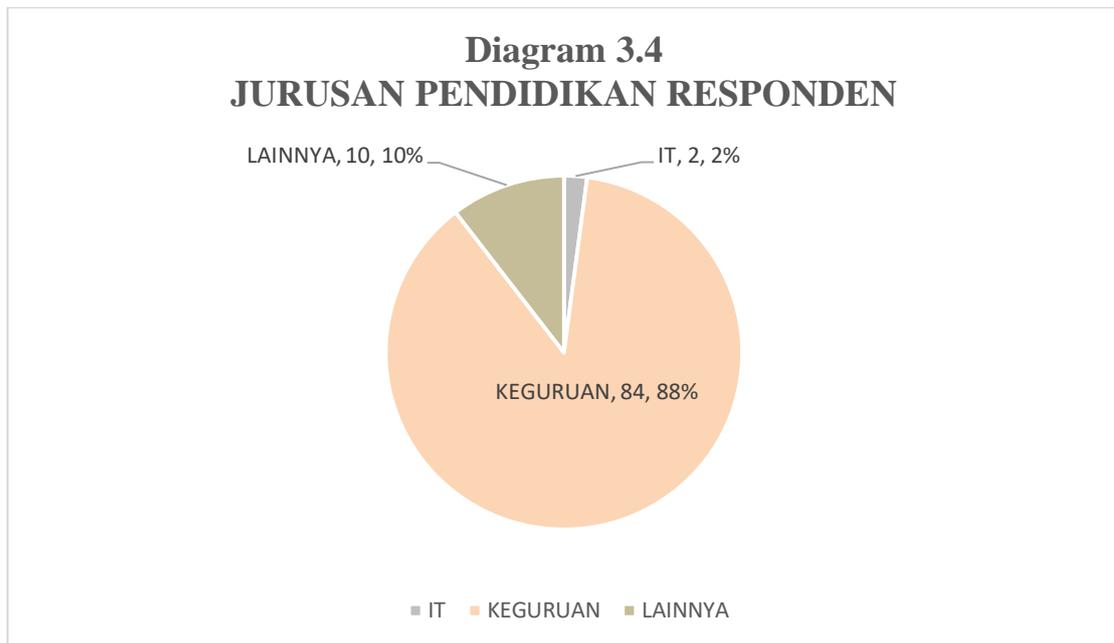
Berdasarkan Diagram 3.2 dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat paling banyak perempuan yaitu sebanyak 85 responden atau sebesar 89%, sedangkan paling sedikit laki-laki yaitu sebanyak 11 responden atau sebesar 11%.

**Diagram 3.3**  
**PENDIDIKAN RESPONDEN**

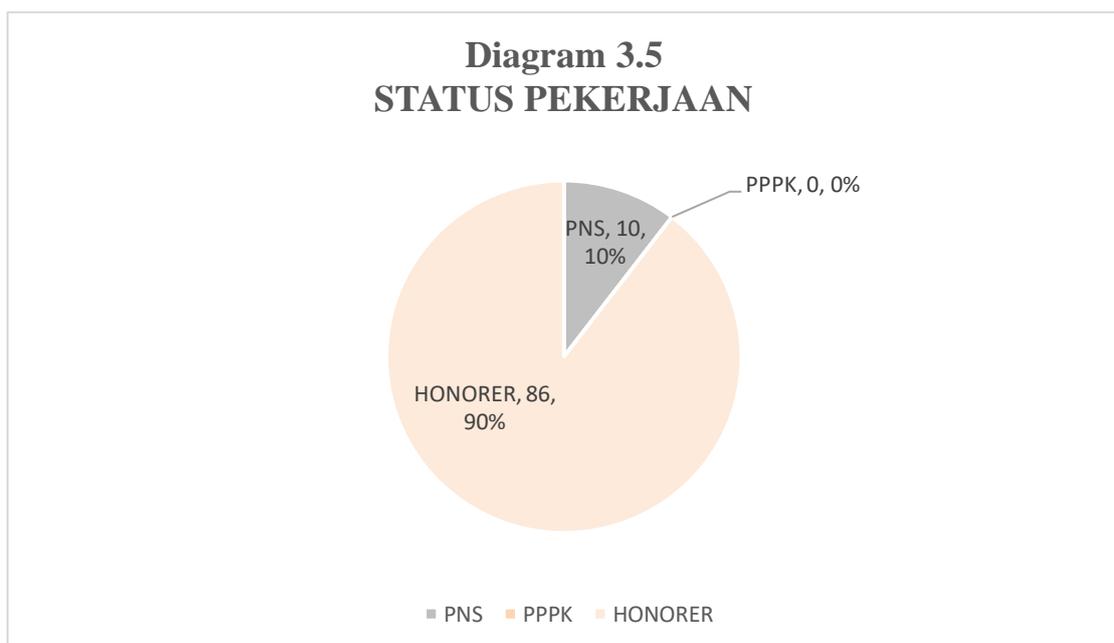


Berdasarkan Diagram 3.3 dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat paling banyak S.1 yaitu sebanyak 81

responden atau sebesar 84%, S.2 sebanyak 3 responden atau sebesar 3% sedangkan tingkat pendidikan SMA sebanyak 12 responden atau sebesar 13%.



Berdasarkan Diagram 3.4 dapat dilihat bahwa jurusan pendidikan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat paling banyak jurusan keguruan yaitu sebanyak 84 responden atau sebesar 88%, jurusan IT sebanyak 2 responden atau sebesar 2% sedangkan jurusan pendidikan lainnya sebanyak 10 responden atau sebesar 10%.



Berdasarkan Diagram 3.5 dapat dilihat bahwa status pekerjaan responden yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat paling banyak bestatus honorer yaitu sebanyak 86 responden atau sebesar 90%, status PNS sebanyak 10 responden atau sebesar 10% sedangkan tidak ada responden yang berstatus PPPK.

### **3.2. Hasil Sebaran Jawaban Responden**

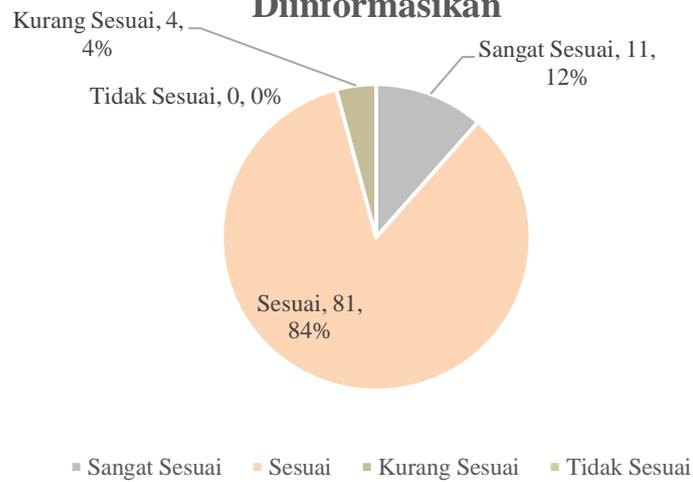
Hasil sebaran jawaban responden adalah tahapan dari penyajian data untuk mendeskripsikan data dari hasil survei yang dilakukan melalui penyebaran kuisisioner. Kuisisioner tersebut disebarkan kepada 96 responden yaitu unit kerja atau sekolah yang ada di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, dimana pilihan jawaban responden terdiri dari empat pilihan yang memiliki nilai tertinggi 4 dan terendah 1.

Pemaparan jawaban dari masing-masing responden akan dijelaskan ke dalam bentuk diagram dan disertai dengan pemaparan hasil jawaban dari pernyataan yang diajukan melalui kuisisioner, yaitu sebagai berikut :

#### **3.2.1. Unsur Persyaratan**

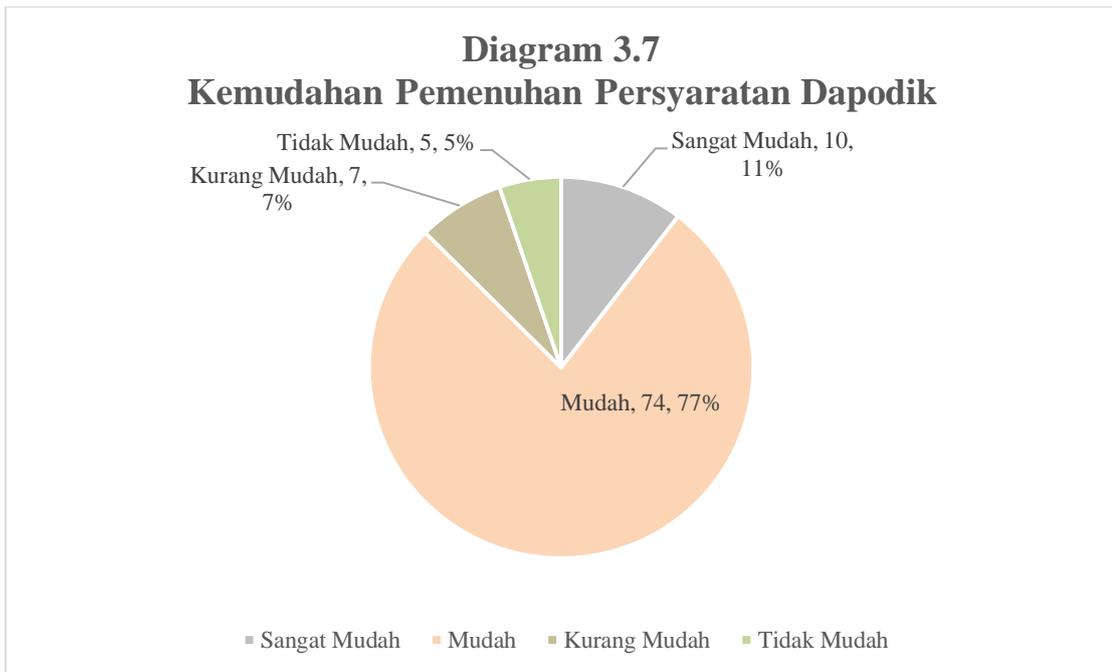
Unsur persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik secara teknis maupun administratif. Ada 3 (tiga) pertanyaan pada kuisisioner yang mengandung unsur persyaratan yaitu :

**Diagram 3.6**  
**Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dapodik Yang Harus Dipenuhi Dengan Persyaratan Yang Telah Diinformasikan**



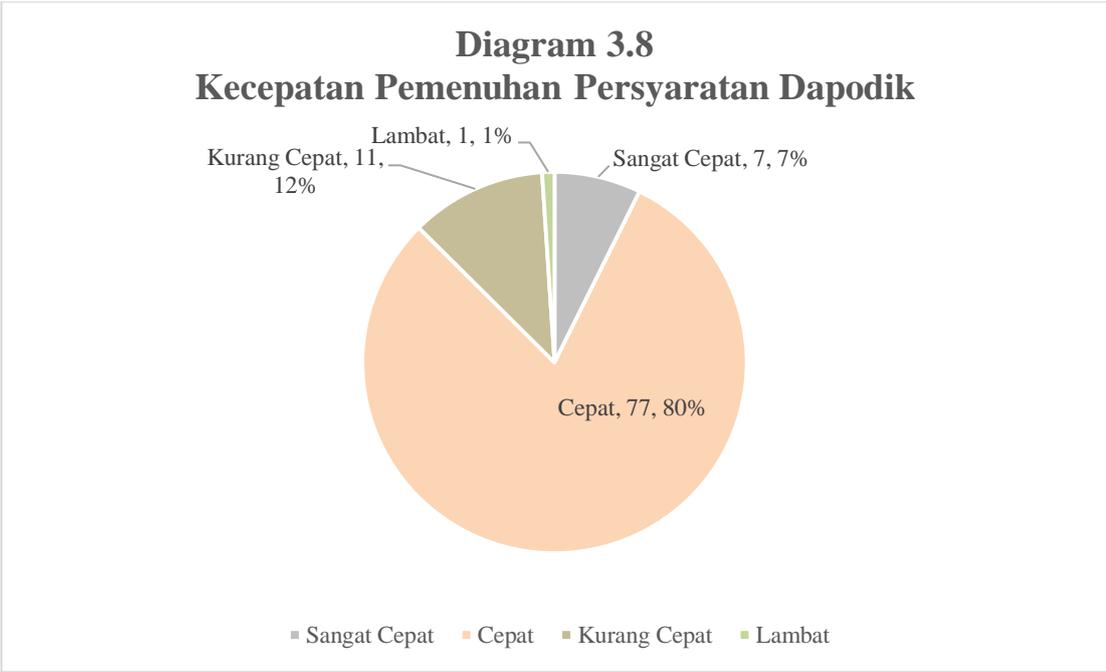
Berdasarkan Diagram 3.6 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, Sesuai sebanyak 81 responden atau sebesar 84%, Kurang Sesuai sebanyak 4 responden atau sebesar 4%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sesuai.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa persyaratan yang ada pada layanan Dapodik sudah sesuai dengan apa yang telah diinformasikan atau disosialisasikan terhadap pengguna layanan Dapodik tersebut.



Berdasarkan Diagram 3.7 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 10 responden atau sebesar 11%, Mudah sebanyak 74 responden atau sebesar 77%, Kurang Mudah sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Mudah.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemenuhan persyaratan yang ada pada layanan Dapodik mudah untuk dipenuhi oleh pengguna layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.



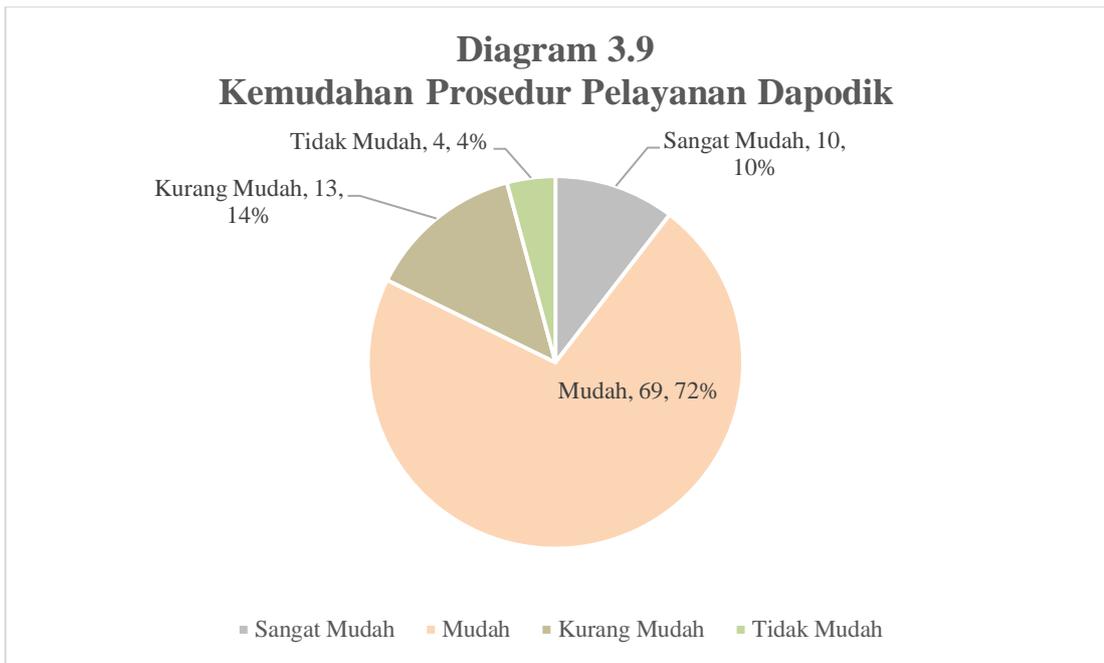
Berdasarkan Diagram 3.8 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, Cepat sebanyak 77 responden atau sebesar 80%, Kurang Cepat sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Lambat.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan dalam pemenuhan persyaratan yang ada pada layanan Dapodik cepat untuk dipenuhi oleh pengguna layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

**3.2.2. Unsur Sistem, mekanisme dan prosedur**

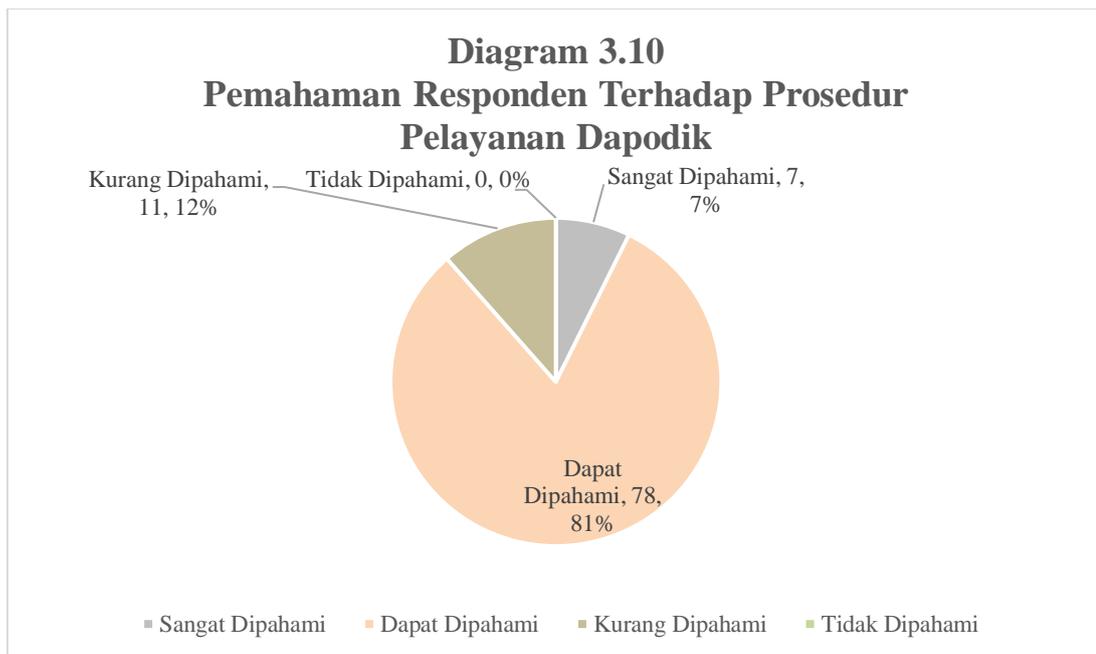
Unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur sistem, mekanisme dan prosedur yaitu :

:



Berdasarkan Diagram 3.9 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Mudah sebanyak 10 responden atau sebesar 10%, Mudah sebanyak 69 responden atau sebesar 72%, Kurang Mudah sebanyak 13 responden atau sebesar 14%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Mudah sebanyak 4 responden atau sebesar 4%.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemenuhan prosedur yang ada pada layanan Dapodik mudah untuk dilakukan oleh pengguna layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.



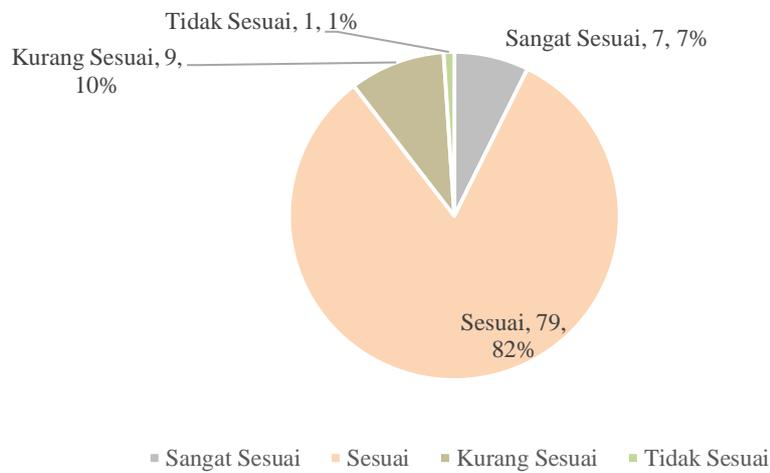
Berdasarkan Diagram 3.10 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Dipahami sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, Dapat Dipahami sebanyak 78 responden atau sebesar 81%, Kurang Dipahami sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Dipahami.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur yang ada pada layanan Dapodik dapat dipahami oleh pengguna layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

### 3.2.3. Unsur Waktu Pelayanan

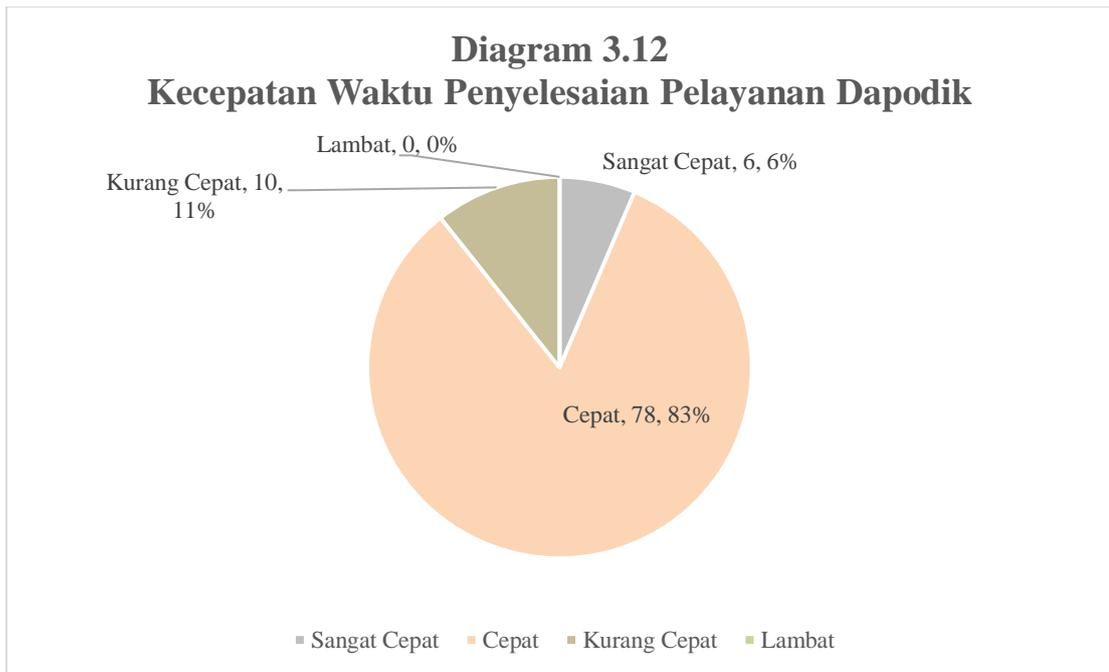
Unsur Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur waktu pelayanan yaitu :

**Diagram 3.11**  
**Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Dapodik Dengan Yang Telah Diinformasikan**



Berdasarkan Diagram 3.11 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 7 responden atau sebesar 7%, Sesuai sebanyak 79 responden atau sebesar 82%, Kurang Sesuai sebanyak 9 responden atau sebesar 10%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Sesuai sebanyak 1 responden atau sebesar 1%,

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa jangka waktu yang digunakan dalam penyelesaian layanan Dapodik sudah sesuai dengan apa yang telah diinformasikan atau disosialisasikan terhadap pengguna layanan Dapodik tersebut.



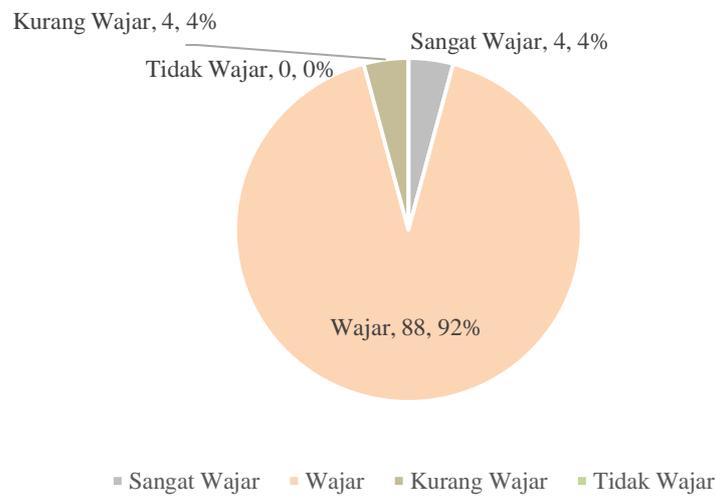
Berdasarkan Diagram 3.12 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Cepat sebanyak 6 responden atau sebesar 6%, Cepat sebanyak 78 responden atau sebesar 83%, Kurang Cepat sebanyak 10 responden atau sebesar 11%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Lambat.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu penyelesaian dalam pemenuhan layanan Dapodik cepat oleh petugas layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

#### **3.2.4. Unsur Biaya/ tarif**

Unsur 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. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur biaya/ tarif pelayanan yaitu :

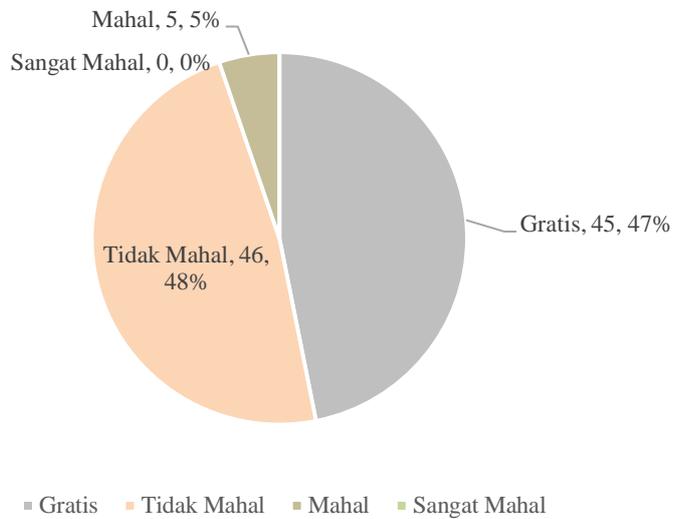
**Diagram 3.13**  
**Kesesuain Biaya Pelayanan Dapodik Yang Dibayarkan Dengan Yang Diinformasikan**



Berdasarkan Diagram 3.13 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Wajar sebanyak 4 responden atau sebesar 4%, Wajar sebanyak 88 responden atau sebesar 92%, Kurang Wajar sebanyak 4 responden atau sebesar 4%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Wajar.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dalam pemenuhan layanan Dapodik sesuai dengan yang diinformasikan kepada pengguna layanan.

**Diagram 3.14**  
**Biaya Yang dikeluarkan Dalam Pelayanan Dapodik**

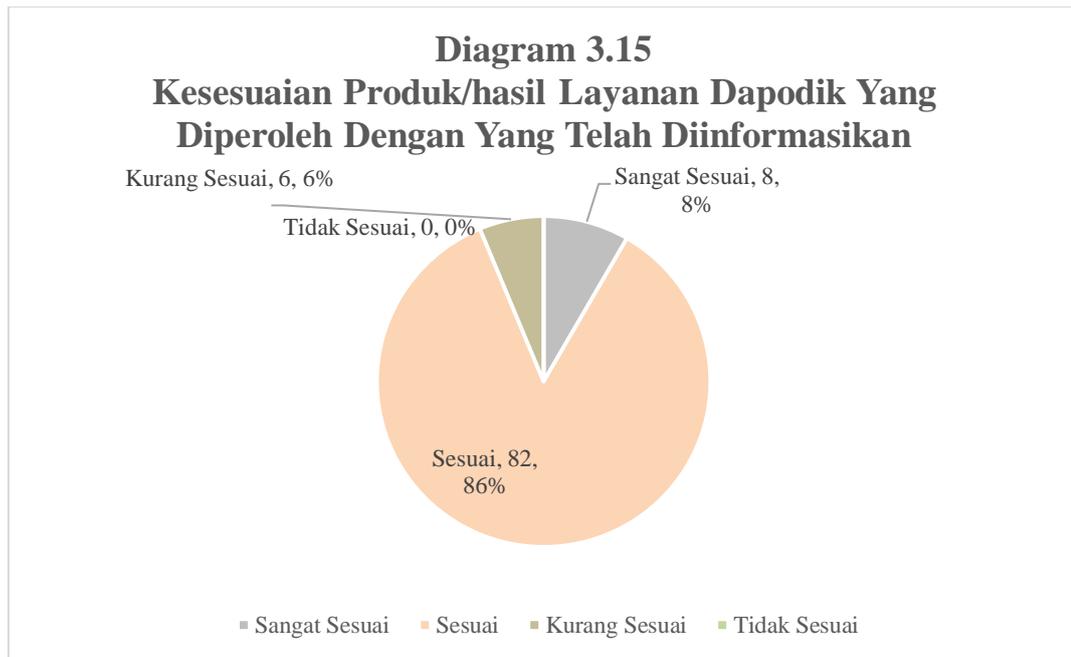


Berdasarkan Diagram 3.14 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Gratis sebanyak 45 responden atau sebesar 47%, Tidak Mahal sebanyak 46 responden atau sebesar 48%, Mahal sebanyak 5 responden atau sebesar 5%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Sangat Mahal.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh pengguna layanan dalam pemenuhan layanan Dapodik Tidak Mahal bahkan Gratis. Adapun yang menjawab Tidak Mahal karena responden merasa terbantu oleh layanan yang diberikan, sehingga dengan suka rela memberikan kepada petugas layanan.

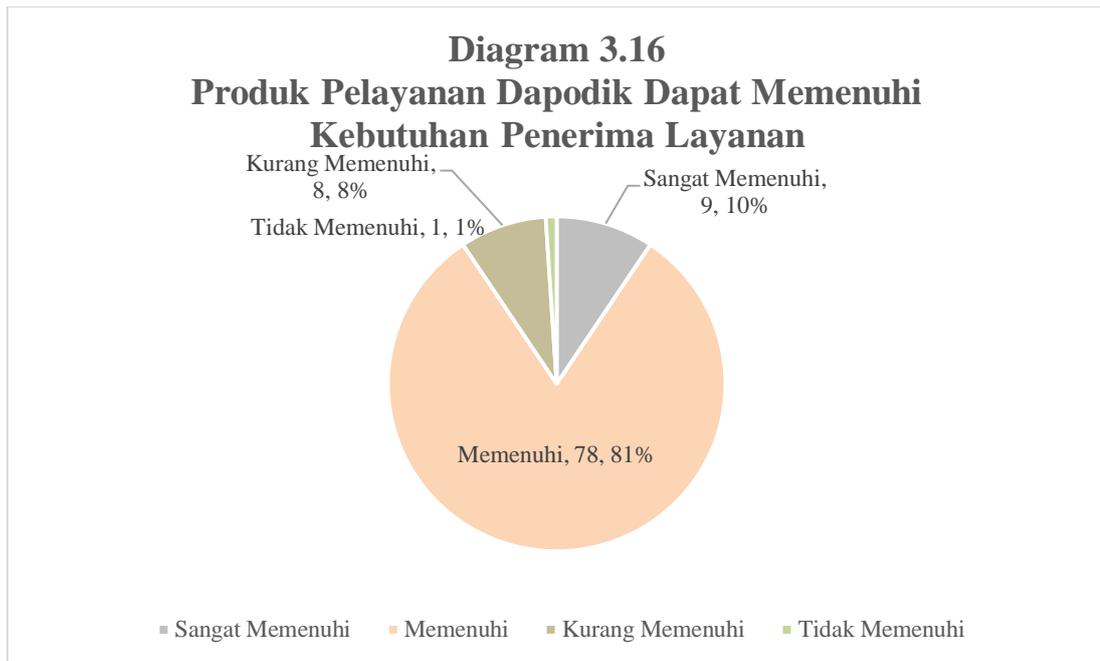
### **3.2.5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Unsur 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. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu :



Berdasarkan Diagram 3.15 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Sesuai sebanyak 8 responden atau sebesar 8%, Sesuai sebanyak 82 responden atau sebesar 86%, Kurang Sesuai sebanyak 6 responden atau sebesar 6%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sesuai.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa produk/hasil yang diterima oleh pengguna layanan sudah sesuai dengan apa yang telah diinformasikan atau disosialisasikan terhadap pengguna layanan Dapodik tersebut.

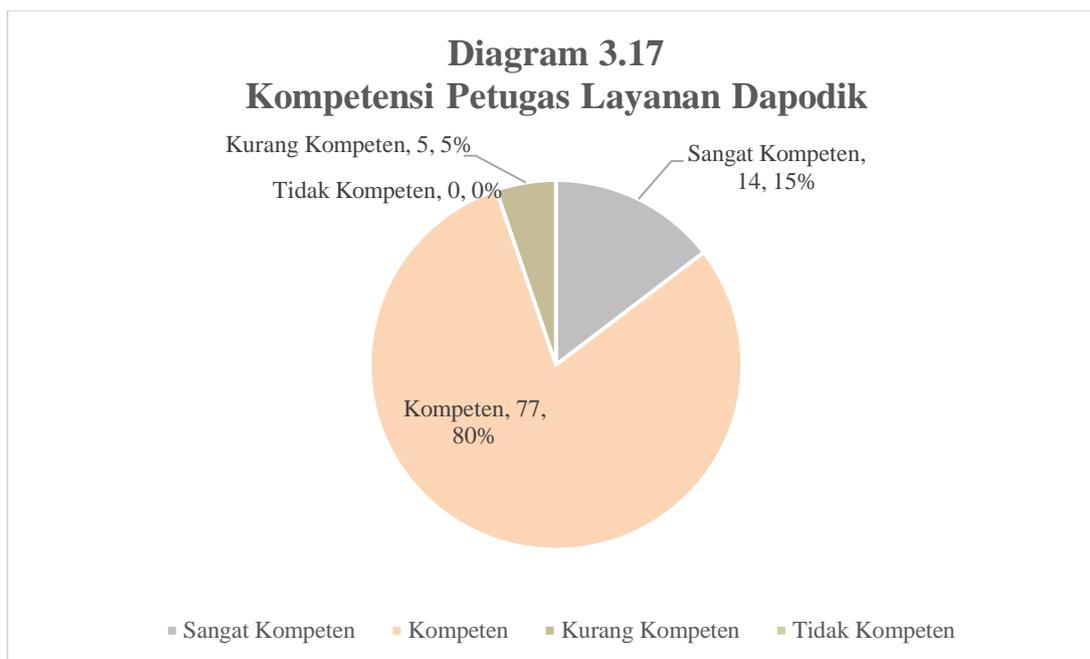


Berdasarkan Diagram 3.16 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Memenuhi sebanyak 9 responden atau sebesar 10%, Memenuhi sebanyak 78 responden atau sebesar 81%, Kurang Memenuhi sebanyak 8 responden atau sebesar 8%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Memenuhi sebanyak 1 responden atau sebesar 1%

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa produk/hasil yang diterima oleh pengguna layanan dapat memenuhi yang dibutuhkan oleh pengguna layanan.

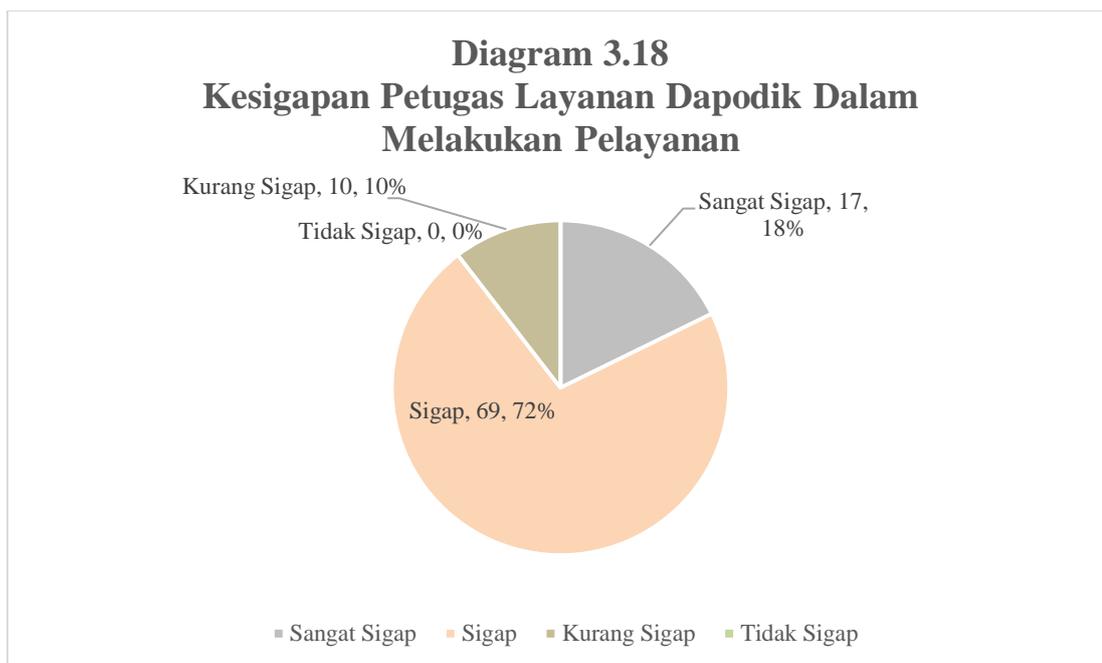
### **3.2.6. Unsur Kompetensi Pelaksana**

Unsur Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur kompetensi pelaksana yaitu :



Berdasarkan Diagram 3.17 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Kompeten sebanyak 14 responden atau sebesar 15%, Kompeten sebanyak 77 responden atau sebesar 80%, Kurang Kompeten sebanyak 5 responden atau sebesar 5%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Kompeten.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki kompetensi yang baik dalam melayani layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.



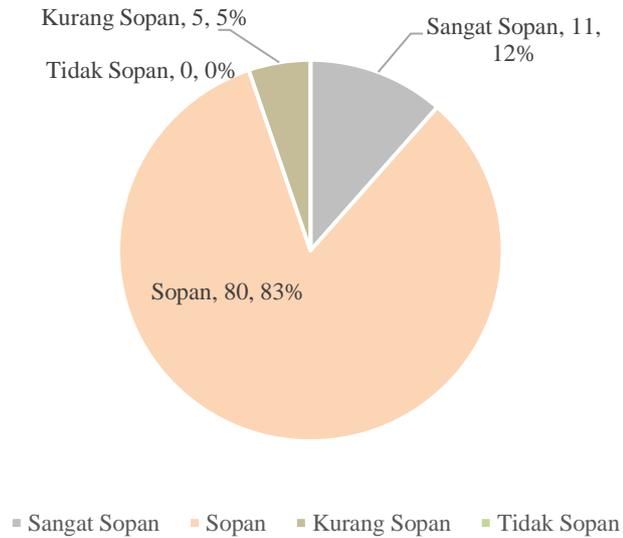
Berdasarkan Diagram 3.18 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Sigap sebanyak 17 responden atau sebesar 18%, Sigap sebanyak 69 responden atau sebesar 72%, Kurang Sigap sebanyak 10 responden atau sebesar 10%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sigap.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki kesigapan dalam melayani layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

### **3.2.7. Unsur Perilaku Pelaksana**

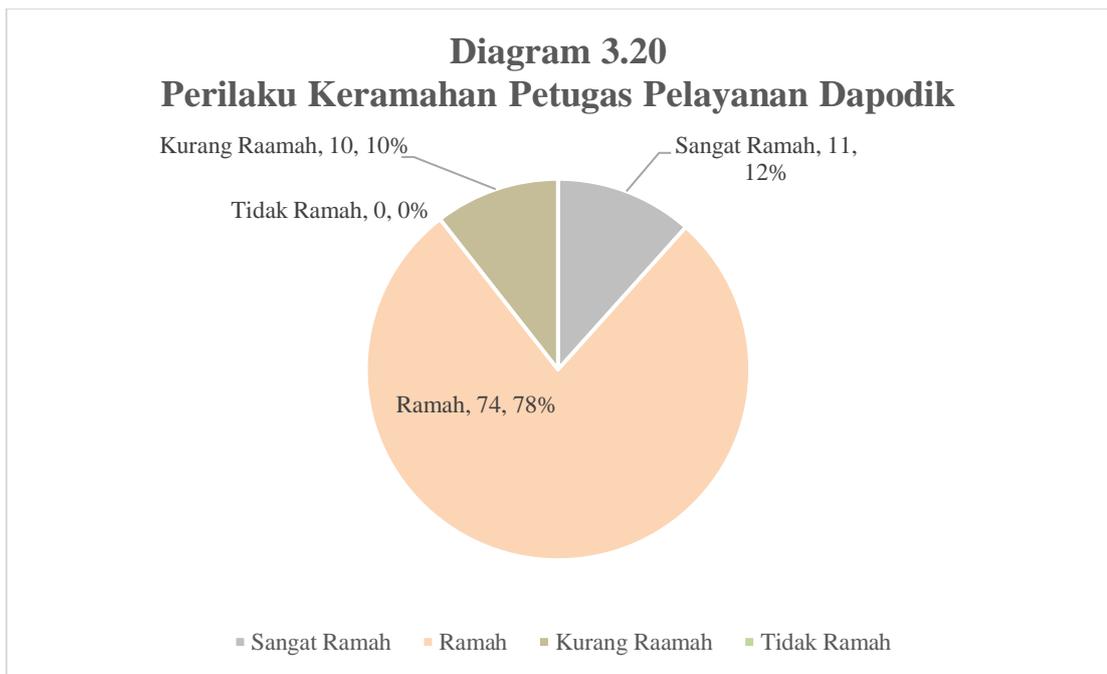
Unsur Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisisioner yang mengandung unsur perilaku pelaksana yaitu:

**Diagram 3.19**  
**Perilaku Kesopanan Petugas Pelayanan Dapodik**



Berdasarkan Diagram 3.19 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Sopan sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, Sopan sebanyak 80 responden atau sebesar 83%, Kurang Sopan sebanyak 5 responden atau sebesar 5%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Sopan.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki etika kesopanan dalam melayani layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

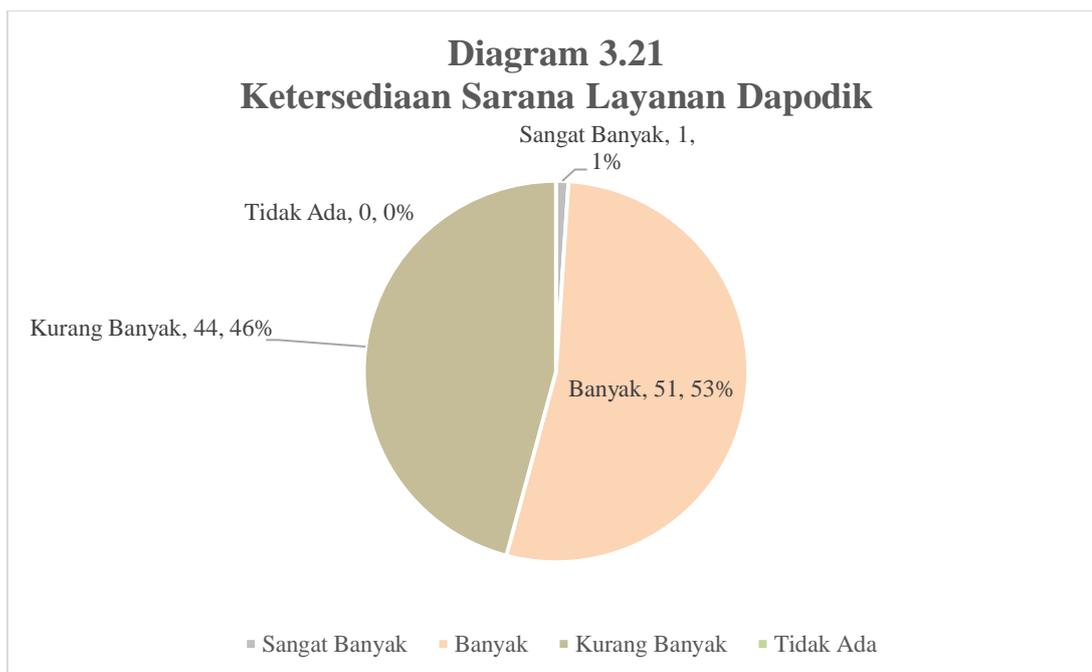


Berdasarkan Diagram 3.20 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Ramah sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, Ramah sebanyak 74 responden atau sebesar 78%, Kurang Ramah sebanyak 10 responden atau sebesar 10%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Tidak Ramah.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas memiliki keramahan dalam melayani layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

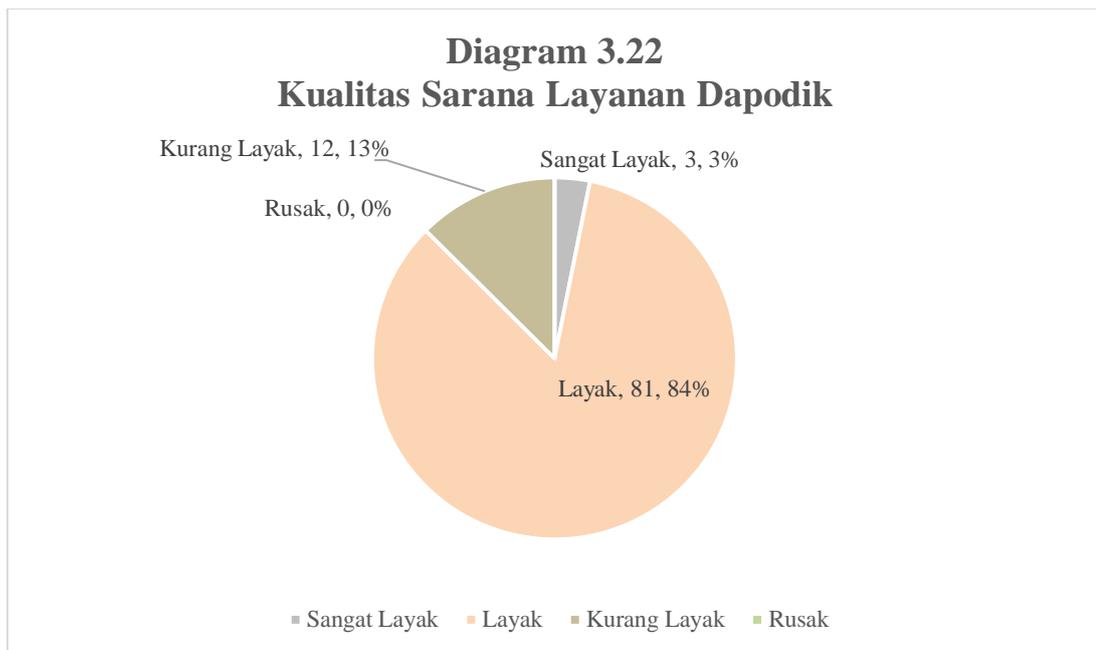
### **3.2.8. Unsur Sarana**

Unsur 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). Ada 4 (empat) pertanyaan pada kuisisioner yang mengandung unsur sarana yaitu:



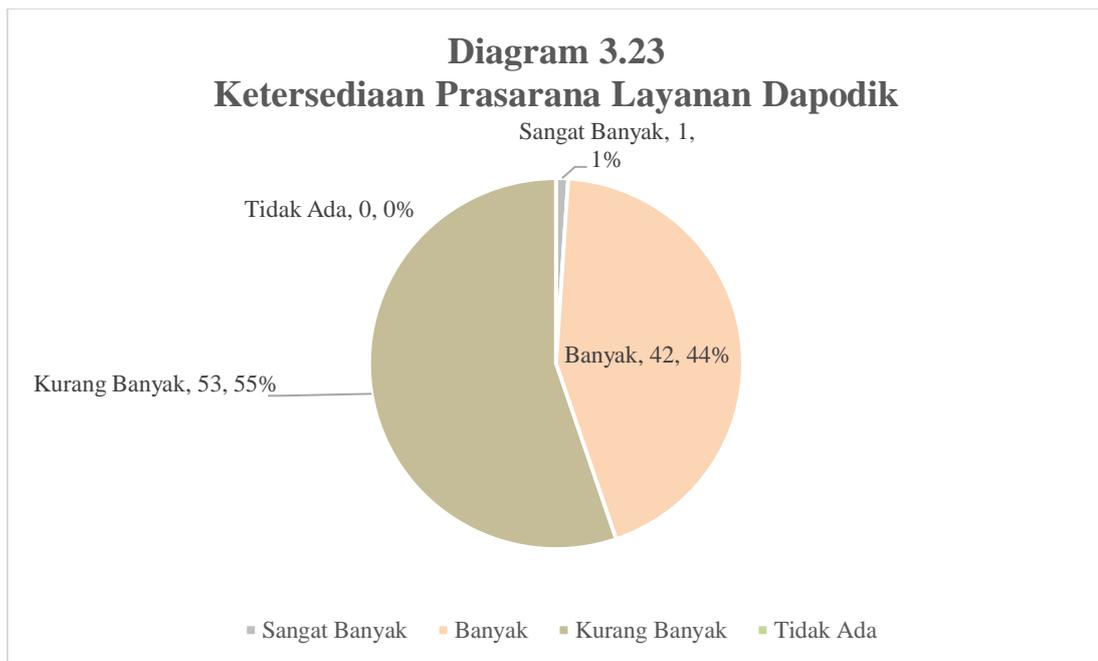
Berdasarkan Diagram 3.21 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Banyak sebanyak 1 responden atau sebesar 1%, Banyak sebanyak 51 responden atau sebesar 53%, Kurang Banyak sebanyak 44 responden atau sebesar 46%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Ada sebesar 0%.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sarana pada ruang pelayanan Dapodik dapat mencukupi pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.



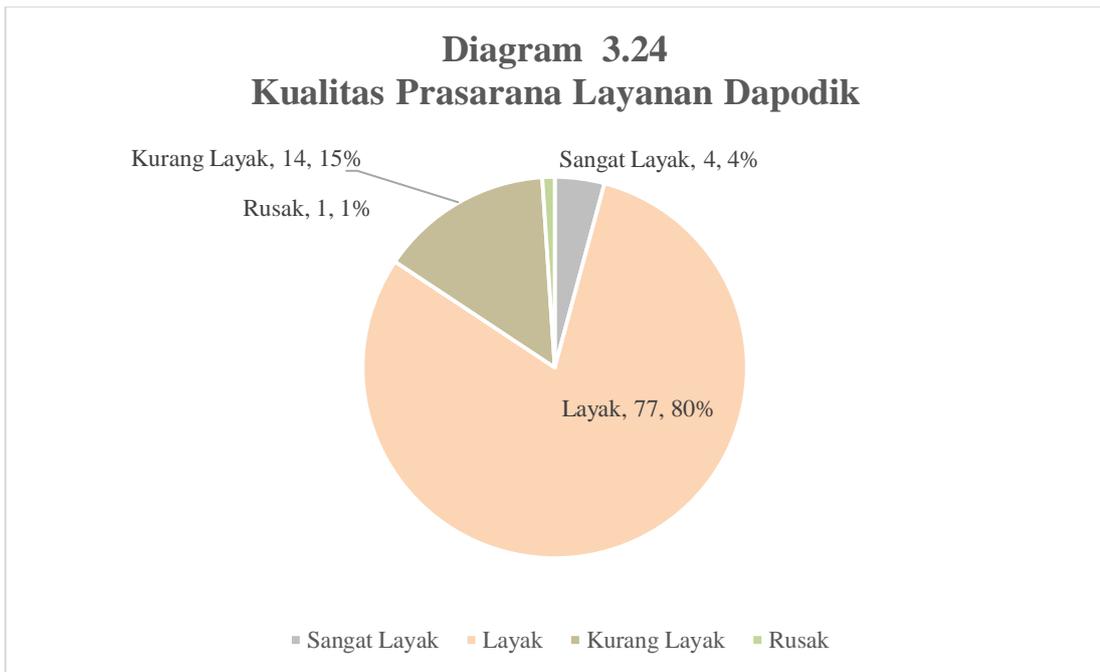
Berdasarkan Diagram 3.22 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Layak sebanyak 3 responden atau sebesar 3%, Layak sebanyak 81 responden atau sebesar 84%, Kurang Layak sebanyak 12 responden atau sebesar 13%, sedangkan tidak ada responden yang menjawab Rusak.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sarana pada ruang pelayanan Dapodik layak digunakan oleh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.



Berdasarkan Diagram 3.23 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Banyak sebanyak 1 responden atau sebesar 1%, Banyak sebanyak 42 responden atau sebesar 44%, Kurang Banyak sebanyak 53 responden atau sebesar 55%, sedangkan responden yang menjawab Tidak Ada sebesar 0%.

Responden rata-rata menjawab negatif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketersediaan prasarana pada ruang pelayanan Dapodik tidak dapat mencukupi pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

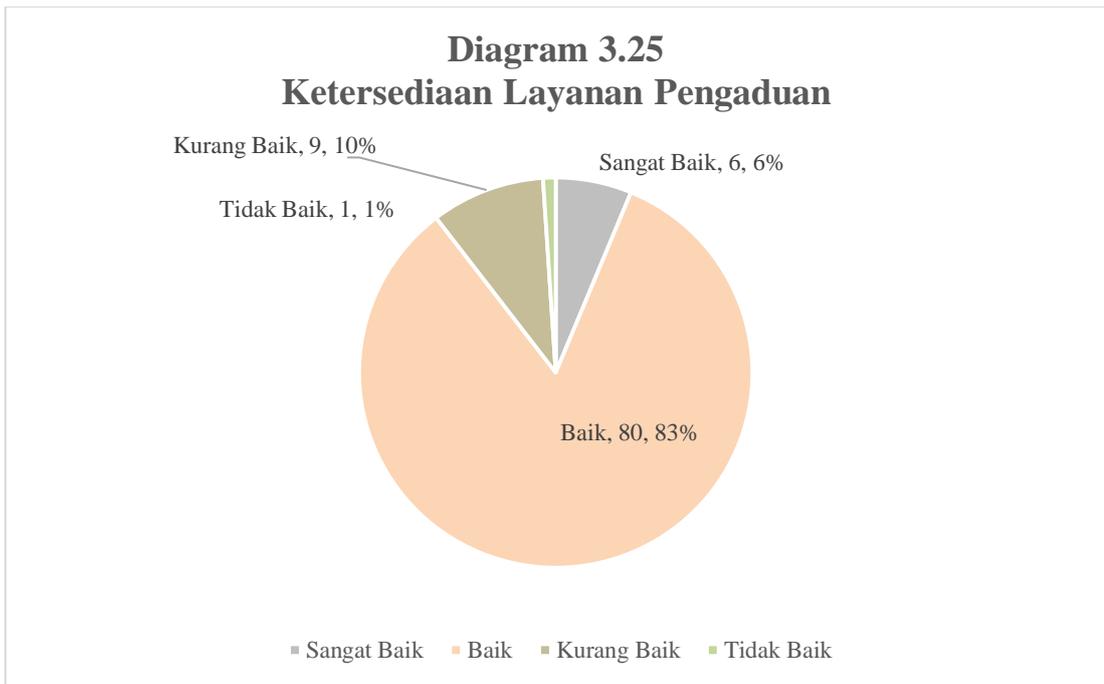


Berdasarkan Diagram 3.24 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Layak sebanyak 4 responden atau sebesar 4%, Layak sebanyak 77 responden atau sebesar 80%, Kurang Layak sebanyak 14 responden atau sebesar 15%, sedangkan yang menjawab Rusak sebanyak 1 responden atau sebesar 1%.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas prasarana pada ruang pelayanan Dapodik layak digunakan oleh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

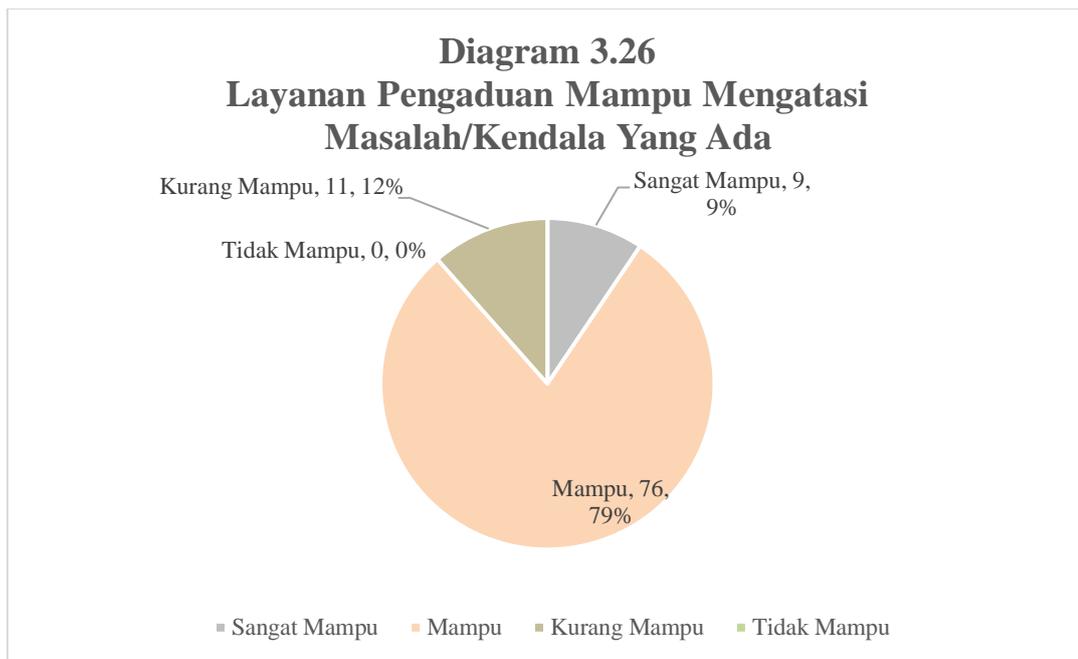
### **3.2.9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Ada 2 (dua) pertanyaan pada kuisioner yang mengandung unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu:



Berdasarkan Diagram 3.25 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Baik sebanyak 6 responden atau sebesar 6%, Baik sebanyak 80 responden atau sebesar 83%, Kurang Baik sebanyak 9 responden atau sebesar 10%, sedangkan yang menjawab Tidak Baik sebanyak 1 responden atau sebesar 1%.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang berjalan dengan baik.



Berdasarkan Diagram 3.26 dapat dilihat bahwa responden yang menjawab Sangat Mampu sebanyak 9 responden atau sebesar 9%, Mampu sebanyak 76 responden atau sebesar 79%, Kurang Mampu sebanyak 11 responden atau sebesar 12%, sedangkan tidak ada yang menjawab Tidak Mampu.

Responden rata-rata menjawab positif pada pertanyaan tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa layanan pengaduan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang berjalan mampu mengatasi masalah atau kendala yang terjadi.

### **3.3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **3.3.1. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang di isi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 96 responden.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.1 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata		KATEGORI
U1	persyaratan pelayanan	2.976	74.39	Baik
U2	prosedur pelayanan	2.922	73.05	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2.938	73.44	Baik
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.214	80.34	Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.000	75.00	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.083	77.08	Baik
U7	Prilaku Pelayanan	3.021	75.52	Baik
U8	Kualitas sarpras tempat pelayanan	2.698	67.45	Baik
U9	Pelayanan pengaduan	2.964	74.09	Baik

### 3.3.2. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  $(2,976 \times 0,11) + (2,922 \times 0,11) + (2,938 \times 0,11) + (3,214 \times 0,11) + (3,000 \times 0,11) + (3,083 \times 0,11) + (3,021 \times 0,11) + (2,698 \times 0,11) + (2,964 \times 0,11) = 2,950$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **2,950**.

### 3.3.3. Nilai Kinerja Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $2,950 \times 25 = 73,74$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.

Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Kualitas sarpras merupakan peringkat terakhir dengan nilai rata-rata 2.698 atau “Baik” hal ini dirasakan oleh mayoritas responden karena pada saat berada di ruang pelayanan, belum ada pendingin ruangan sehingga responden merasa kurang nyaman berada di tempat tersebut, selain itu, prasarana penunjang pelayanan pun masih belum banyak (ini menyatakan bahwa kualitas sarpras perlu ditingkatkan lagi). Sebab fasilitas sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang pelayanan, terutama di sektor publik. (Powa et al., 2021) Ada beberapa fungsi utama dari sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan, yakni : meningkatkan efisiensi operasional, mendukung kualitas pelayanan, mendukung kapasitas layanan, memenuhi standar pelayanan, dan meningkatkan reputasi institusi. Oleh karena itu, kedepan fasilitasi sarana dan prasarana harus menjadi prioritas perbaikan.
- 2) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan merupakan peringkat pertama dengan nilai rata-rata 3,214 atau kategori “Baik” (Responden menyatakan baik dikarenakan pelayanan Dapodik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang tidak dipungut biaya /Gratis). Karena sejatinya kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan berkaitan erat dengan kualitas, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna layanan.(Afifah et al., 2024)

- 3) Beberapa unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan nilai mutu rata-rata di atas 2.922 sampai dengan 3,083 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, perilaku pelayanan dan pelayanan pengaduan.
- 4) Pada unsur persyaratan pelayanan, meskipun nilainya sudah baik yaitu sebesar 2,976 akan tetapi masih belum maksimal, karena masih terdapat responden yang belum mengetahui persyaratan layanan tersebut, sehingga layanan menjadi terhambat.
- 5) Pada unsur prosedur pelayanan memiliki nilai rata-rata 2,922 yang berarti baik, akan tetapi masih terdapat responden yang belum memahami alur proses layanan diberikan oleh petugas pelayanan Dapodik yang berimbas pengguna layanan tersebut harus bolak-balik ke tempat layanan tersebut.
- 6) Pada unsur kecepatan layanan pun demikian, kategori baik dengan rata-rata 2,938, akan tetapi masih terdapat responden yang merasa bahwa layanan tersebut kurang cepat, dikarenakan kaitan dengan unsur-unsur lainnya yang belum dipenuhi.
- 7) Pada unsur kesesuaian produk pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,000 atau kategori baik, artinya produk yang dihasilkan sama dengan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan Dapodik. Akan tetapi masih terdapat responden yang merasa produk tersebut tidak sesuai yang dibutuhkan,
- 8) Pada unsur kemampuan petugas pelayanan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,083, ini berarti petugas layanan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan Dapodik meskipun hasilnya belum maksimal. Hal itu dikarenakan belum adanya pelatihan khusus terkait *service excellent* serta *reward*

*and punishment* belum berlaku maksimal di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

- 9) Pada unsur perilaku pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,021 yang berarti baik, artinya petugas pelayanan Dapodik memiliki etika atau perilaku sopan dan ramah terhadap pengguna layanan. Meskipun itu, masih terdapat responden yang tidak diperlakukan demikian, sehingga pada unsur perilaku pelayanan belum maksimal.
- 10) Pada unsur pelayanan pengaduan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,964 yang berarti baik, artinya layanan pengaduan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang berjalan sesuai dengan alur dan prosedur yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang merasa belum mendapatkan jawaban yang sesuai terhadap pengaduan yang telah ia lakukan, sehingga nilai pada unsur layanan pengaduan tersebut belum maksimal.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Setelah dilakukan analisa terhadap kendala dan permasalahan yang terjadi akibat adanya layanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang yang memiliki fungsi untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik melalui proses perumusan kebijakan peningkatan layanan publik melalui informasi stakeholder. Sebab perumusan kebijakan untuk meningkatkan layanan publik melalui informasi stakeholder merupakan proses yang melibatkan berbagai pihak terkait untuk memastikan kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan tantangan yang ada. Dengan demikian, hasil analisa tersebut dibuat dan direncanakan serta ditindaklanjuti perbaikannya dengan memprioritaskan perbaikan unsur-unsur yang memiliki nilai paling rendah.

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 hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah

**Tabel 4.1**  
**Rencana Tindak Lanjut**  
**Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	TW I	TW II	TW III	TW IV	Penanggungjawab
1.	Kualitas Sarpras	Pengadaan Belanja Modal Sarpras pelayanan			√		Sekretariat
		Perbaikan sarpras yang kurang layak	√				
2.	Prosedur Pelayanan	Monitoring dan Evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√				Sekretariat
		Peningkatan Sosialisasi Standar Pelayanan	√				
3.	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan Sosialisasi Registrasi “Online” pada Aplikasi Serang Tatu	√				Sekretariat
		Penambahan loket pelayanan					

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Dapodik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang Tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Dapodik di Lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang Tahun 2024 sebanyak 96 responden;
2. Karakteristik responden pengurusan urusan kedinasan berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan, berdasarkan usia mayoritas berusia 41 – 50 Tahun, berdasarkan latar belakang pendidikan mayoritas S.1 jurusan keguruan dan berdasarkan jenis pekerjaan mayoritas berstatus honorer;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur kualitas sarpras pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,698 atau 67,45% dimana kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi dengan melaksanakan perbaikan dan pengadaan sarpras penunjang layanan Dapodik;
4. Nilai Indeks Pelayanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang adalah 2,950 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 73,74 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil kinerja unit pelayanan Dapodik adalah kategori “Baik”.

## **5.2. Saran**

Untuk meningkatkan pelayanan publik pada pelayanan Dapodik dan pelayanan lainnya kepada masyarakat Kabupaten Serang pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang, disarankan untuk meningkatkan kualitas sarpras pada unit layanan Dapodik agar pelayanan terlaksana dengan lancar dengan memperbaiki sarpras yang ada serta mengusulkan pengadaan sarpras baru, sebagai penunjang kegiatan layanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dapodik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (2017). [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Powa, A. A., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Pemanfaatan Teknologi Dan Informasi di Dinas Komunikasi Dan Informatika Statistik Dan Persandian di Kabupaten Minahasa Tenggara. *GOVERNANCE*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/35164>
- Wahyudianto, H. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja*, 07(04), 331–345. <https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345>

# LAMPIRAN

PENGOLAHAN DATA INDKES KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN  
PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																									
	U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7			U8			U9	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21					
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4					
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4					
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2					
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3					
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3					
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3					
9	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4					
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
12	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3					
13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2					
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3					
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
16	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
18	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3					
19	3	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3					
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
22	2	1	2	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2					
23	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2					
24	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3					
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3					
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3					
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3					
29	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3					
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3					
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3					
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3					
35	3	1	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3					
36	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3					

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																								
	U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7			U8			U9
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21				
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3				
38	3	2	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3				
39	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2				
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
41	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4				
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3				
43	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
44	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2				
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
46	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3				
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
48	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4				
49	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3				
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
51	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3				
53	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3				
54	3	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3				
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3				
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
58	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2				
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
60	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
61	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2				
62	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3				
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
64	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
67	2	1	2	2	3	2	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3				
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
70	3	2	3	1	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3				
71	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
72	3	2	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4				

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN																										
	U1			U2			U3			U4			U5			U6			U7			U8			U9		
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21						
73	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3						
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3						
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4						
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3						
82	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3						
83	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3						
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3						
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
86	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3						
87	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3						
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
90	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2						
91	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2						
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2						
93	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
94	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4						
95	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
96	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3						
ENilai /Unsur	285.6888887			280.5			282			308.5			288			296			290			259			284.5		
NRR / Unsur	2.976			2.922			2.938			3.214			3.000			3.083			3.021			2.698			2.984		
NRR terbagi unsur	0.327			0.321			0.323			0.353			0.330			0.339			0.332			0.297			0.326		*)
<b>IKM Unit pelayanan</b>																					<b>73.74</b>		**)				

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

per unsur

**IKM UNIT PELAYANAN : 73.74**

**Mutu Pelayanan :**

- A (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B (Baik) : 62,51 - 81,25
- C (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75

No.	Indikator	Nilai Rata-Rata		KATEGORI
U1	persyaratan pelayanan	2.976	74.39	Baik
U2	prosedur pelayanan	2.922	73.05	Baik
U3	Kecepatan pelayanan	2.938	73.44	Baik
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.214	80.34	Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3.000	75.00	Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.083	77.08	Baik
U7	Prilaku Pelayanan	3.021	75.52	Baik
U8	Kualitas sarpras tempat pelayanan	2.698	67.45	Baik
U9	Pelayanan pengaduan	2.964	74.09	Baik

Serang, 06 Desember 2024

**TIM SKM**

# KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN DAPODIK PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN SERANG

Mohon dengan hormat kepada sdr/i untuk mengisi Survei Kepuasan Pelayanan Publik berikut ini, terima kasih atas kesediaan dan kerjasamanya.

1. Jenis Kelamin .....

*Check all that apply.*

- L  
 P

2. Umur .....

*Check all that apply.*

- 20-30  
 31-40  
 41-50  
 51-60

3. Pendidikan .....

*Check all that apply.*

- SD  
 SMP  
 SMA  
 S1  
 S2  
 S3

## 4. Jurusan .....

*Check all that apply.*

- Keguruan  
 Teknologi Informasi  
 Other: \_\_\_\_\_

## 5. Status Pekerjaan .....

*Check all that apply.*

- PNS  
 PPPK  
 HONORER

## 6. NOMOR TELEPON/WA

\_\_\_\_\_

## 7. 1. Bagaimana penilaian sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dapodik yang harus dipenuhi dengan persyaratan yang telah diinformasikan?

*Check all that apply.*

- Tidak Sesuai  
 Kurang Sesuai  
 Sesuai  
 Sangat Sesuai

## 8. 2. Apakah persyaratan layanan dapodik dapat dipenuhi dengan mudah?

*Check all that apply.*

- Tidak Mudah  
 Kurang Mudah  
 Mudah  
 Sangat Mudah

9. 3. Apakah persyaratan layanan dapodik dapat dipenuhi dengan cepat?

*Check all that apply.*

- Lambat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

10. 4. Bagaimana penilaian sdr/i prosedur pelayanan dapodik yang dijalankan?

*Check all that apply.*

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

11. 5. Apakah prosedur layanan dapodik dapat dipahami sdr/i?

*Check all that apply.*

- Tidak dipahami
- Kurang dipahami
- Dapat dipahami
- Sangat dipahami

12. 6. Bagaimana penilaian sdr/i terkait kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dapodik dengan yang telah diinformasikan?

*Check all that apply.*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

13. 7. Bagaimana penilaian sdr/i terkait waktu penyelesaian pelayanan dapodik?

*Check all that apply.*

- Lambat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

14. 8. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai kesesuaian biaya pelayanan dapodik yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

*Check all that apply.*

- Tidak wajar
- Kurang wajar
- Wajar
- Sangat wajar

15. 9. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan dapodik?

*Check all that apply.*

- Sangat Mahal
- Mahal
- Tidak Mahal
- Gratis

16. 10. Bagaimana penilaian sdr/i terkait kesesuaian produk/hasil layanan dapodik yang diperoleh dengan yang telah diinformasikan?

*Check all that apply.*

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

17. 11. Apakah produk pelayanan dapodik dapat memenuhi kebutuhan penerima layanan?

*Check all that apply.*

- Tidak memenuhi
- Kurang memenuhi
- Memenuhi
- Sangat memenuhi

18. 12. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai kompetensi petugas layanan dapodik?

*Check all that apply.*

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

19. 13. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai kesigapan petugas layanan dapodik dalam melakukan pelayanan?

*Check all that apply.*

- Tidak sigap
- Kurang sigap
- Sigap
- Sangat sigap

20. 14. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai perilaku kesopanan petugas pelayanan dapodik?

*Check all that apply.*

- Tidak sopan
- Kurang sopan
- Sopan
- Sangat sopan

21. 15. Bagaimana penilaian sdr/i mengenai perilaku keramahan petugas pelayanan dapodik?

*Check all that apply.*

- Tidak ramah
- Kurang ramah
- Ramah
- Sangat ramah

22. 16. Bagaimana penilaian sdr/i terhadap ketersediaan sarana pelayanan dapodik pada ruang pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang?

*Check all that apply.*

- Tidak ada
- Kurang banyak
- Banyak
- Sangat Banyak

23. 17. Bagaimana penilaian sdr/i terhadap kualitas sarana pelayanan dapodik pada ruang pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang?

*Check all that apply.*

- Rusak
- Kurang layak
- Layak
- Sangat Layak

24. 18. Bagaimana penilaian sdr/i terhadap ketersediaan prasarana pelayanan dapodik pada ruang pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang?

*Check all that apply.*

- Tidak ada
- Kurang banyak
- Banyak
- Sangat Banyak

25. 19. Bagaimana penilaian sdr/i terhadap kualitas prasarana pelayanan dapodik pada ruang pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Serang?

*Check all that apply.*

- Rusak
- Kurang layak
- Layak
- Sangat layak

26. 20. Bagaimana penilaian sdr/i terhadap layanan pengaduan yang tersedia?

*Check all that apply.*

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

27. 21. Apakah layanan pengaduan tersebut mampu mengatasi masalah/kendala yang ada?

*Check all that apply.*

- Tidak mampu
- Kurang mampu
- Mampu
- Sangat mampu

TERIMAKASIH

---

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms