

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN I s.d III TAHUN 2025



DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN CIAMIS
2025

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
TRIWULAN I s.d III TAHUN 2025.....	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran.....	3
1.4 Prinsip	3
1.5 Instrumen Kegiatan	4
1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan.....	6
1.7 Pengolahan Data Survei	6
1.8 Tim Pelaksana SKM	7
1.9 Jadwal Pelaksanaan	8
BAB II	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis	9
2.2 Jumlah Responden SKM.....	11
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Triwulan I s.d III Tahun 2025	12
BAB III.....	14
ANALISIS HASIL SKM.....	14
3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
3.2 Rencana Tindak Lanjut	15
3.3 Tren Nilai IKM	15
BAB IV.....	17
KESIMPULAN.....	17
LAMPIRAN	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

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.

Salah satu bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan publik yang diberikan Pemerintah Kabupaten Ciamis kepada masyarakat, sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kinerja kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kinerja/kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam hal ini, pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Ciamis, secara rutin diselenggarakan SKM tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. 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 digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi Dinas

Pendidikan 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 Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dua kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 15 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
6. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 24 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah;
7. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 32 Tahun 2023 tentang Perubahan Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024;
8. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 95 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi dan Rincian Tugas dan Tata Kerja Dinas Pendidikan.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud pelaksanaan kegiatan SKM adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sesuai dengan tuntunan dan harapan masyarakat.

Tujuan kegiatan SKM yaitu untuk mengetahui gambaran kinerja unit pelayanan publik secara obyektif dan transparan sebagai bahan untuk merumuskan alternatif solusi dalam upaya memperbaiki kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis secara berkelanjutan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM 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 (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

1.4 Prinsip

Prinsip yang diperhatikan dalam pelaksanaan kegiatan SKM, antara lain:

1. Transparan

Hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hasil SKM harus dapat dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan SKM, Surveior tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Instrumen Kegiatan

Pelaksanaan SKM di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis tahun 2024 berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Instrumen yang digunakan dalam pelaksanaan SKM dimaksud adalah kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat, terdiri atas 10 pertanyaan yang memuat 10 variabel/unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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 (U6)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Pungutan Tidak Resmi (U8)

Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan.

10. Sarana dan Prasarana (U10)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan publik. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;

2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. Baik, diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

1.6 Metode Pelaksanaan Kegiatan

1. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

SKM dilaksanakan di masing-masing unit layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. SKM dilaksanakan pada triwulan I sampai dengan triwulan III periode 1 Januari s.d 30 September 2025.

2. Jumlah Responden

Jumlah responden SKM triwulan I sampai dengan triwulan III periode 1 Januari s.d 30 September Tahun 2025 ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 September 2025. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis triwulan I sampai dengan triwulan III periode 1 Januari s.d 30 September Tahun 2025 adalah sebanyak 491 orang.

3. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui pengisian kuesioner SKM secara mandiri/sendiri oleh masyarakat penerima layanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis. Pelaksanaan SKM di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis tahun 2025 menggunakan kuesioner SKM secara elektronik (e-SKM) yang bernama Siska Campernik (Sistem Aplikasi Ciamis Peduli Terhadap Penilaian Pelayanan Publik) melalui alamat *siskacampernik.ciamiskab.go.id*.

1.7 Pengolahan Data Survei

Untuk mengetahui Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan cara menjumlahkan seluruh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan yang dinilai dalam SKM.

$$\text{Nilai IKM} = \sum \text{Nilai rata - rata tertimbang per unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka nilai IKM tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dan menggunakan rumus

sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM setelah dikonversi} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM dibuatlah tabel informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Informasi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1.8 Tim Pelaksana SKM

Tim pelaksanaan SKM tahun 2025 di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1129-Disdik.1/2025 tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, dengan susunan Tim sebagai berikut:

- I Pengarah : Kepala Dinas Pendidikan
Dr. Erwan Darmawan, S.STP.,M.Si.
- II Ketua : Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Ewo, S.Sos.,M.M.
- III Sekretaris : Perencana Ahli Muda
Yayan Sopyan,S.Pd.,M.M
- IV Anggota :
 - 1. Ade Tatang, S.IP.a
 - 2. Rubi Julianto, S.Pd.
 - 3. Enok Tati, S.Pd.
 - 4. Ayu Andini, S.IP.
 - 5. Maulana Oktopriana, S.T.

1.9 Jadwal Pelaksanaan

Proses SKM tahun 2025 di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis dilaksanakan pada bulan triwulan I sampai dengan triwulan III periode 1 Januari s.d 30 September, dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Jadwal Kegiatan SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2025

No	Uraian Kegiatan	Jan	Feb	Mar et	Apr	Mei	Juni	Juli	Agst us	Sept	Okt	Nov
1	Pelaksanaan Survei											
p2	Pengolahan dan Analisis Data SKM											
3	Penyusunan Laporan Akhir											

BAB II

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Produk/Jenis Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

Berdasarkan Keputusan Bupati Ciamis Nomor 000.8.3.4/1125-Disdik.1/2025 tentang Standar Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis, terdapat 38 jenis layanan pada Dinas Pendidikan kabupaten Ciamis antara lain yaitu:

Tabel 2.1
Produk/Jenis Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

NO	UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	PRODUK PELAYANAN PUBLIK
1	Sekretariat (Sub Bagian Perencanaan)	Pelayanan Penerbitan Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)
		Pelayanan Fasilitas DAPODIK untuk jenjang SD dan SMP
2	Sekretariat (Sub Bagian Umum dan Kepegawaian)	Pelayanan Fasilitas Magang/PKL/KKN/Penelitian
		Pelayanan Fasilitas Pengusulan Pensiun Pegawai
		Pelayanan Fasilitas Perpindahan PNS dalam daerah
		Pelayanan Fasilitas Perpindahan PNS luar daerah
3	Bidang Pembinaan PAUD PNF	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/SKYBS
		Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan
		Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Penerbitan Surat Keterangan Pengganti

		STTB/Ijazah/DANEM/SKHU /SKYBS
		Fasilitasi Mutasi
		Fasilitasi Bantuan Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) (BOP)
		Fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
		Fasilitasi DAPODIK jenjang PAUD PNF
4	Bidang Pembinaan Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/ SKYBS
		Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan
		Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU /SKYBS
		Fasilitasi Mutasi
		Fasilitasi Bantuan Operasional Sekolah (BOS)
		Fasilitasi Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
5	Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Dana Alokasi Khusus (DAK)
		Pelayanan Pemberian Bantuan Sarana dan Prasarana Sumber Dana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN)
		Pelayanan Legalisir STTB/Ijazah/DANEM/SKHU/ SKYBS
		Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Teknis Izin Operasional Pendirian Satuan Pendidikan
		Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Mutasi Siswa
		Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti STTB/Ijazah/DANEM/SKHU

		/SKYBS
		Pelayanan Fasilitas Mutasi
		Pelayanan Fasilitas Bantuan Operasional Sekolah (BOS)
		Pelayanan Fasilitas Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB)
6	Bidang Pembinaan Ketenagaan	Pelayanan Penerbitan Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK)
		Pelayanan Penerbitan Sertifikat Pendidik
		Pelayanan Penerbitan Nomor Registrasi Kepala Sekolah (NRKS)
		Pelayanan Fasilitas Tunjangan Pendidik.

2.2 Jumlah Responden SKM

Jumlah responden SKM ditentukan berdasarkan jumlah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik pada rentang waktu dari tanggal 1 Januari s.d 30 September Tahun 2025. Berdasarkan jumlah kuesioner yang telah diisi, jumlah total responden SKM pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis adalah sebanyak 491 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.2
Klasifikasi Responden Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	242	49,29
		PEREMPUAN	249	50,71
2	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR	SD	0	0
		SMP	1	0,20
		SMA/SMK	13	2,65
		D1/D2/D3	1	0,20
		SI/D4	475	96,74
		S2/S3	1	0,20

3	PEKERJAAN	PNS	82	16,70
		SWASTA	1	0,20
		WIRAUSAHA	8	1,63
		LAINNYA	400	81,47

81,47

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Triwulan I s.d III Tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis menggunakan aplikasi Siska Campernik diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2.3
Rincian Nilai SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan/Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan (U1)	89.82	Persyaratan Sesuai dengan Jenis Pelayanan yang Diberikan
2	Prosedur (U2)	87.47	Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya Mudah dan Tidak Berbelit-belit
3	Waktu Pelayanan (U3)	87.07	Cepat dalam memberikan pelayanan
4	Biaya/Tarif (U4)	99.80	Pelayanan diberikan secara Gratis/Sangat Murah sesuai dengan peraturan perundang-undangan
5	Produk Pelayanan (U5)	89.15	Produk spesifikasi jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan
6	Kompetensi Pelayanan (U6)	90.48	Petugas pelayanan kompeten dalam memberikan pelayanan
7	Perilaku Pelaksana (U7)	90.07	Petugas pelayanan sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
8	Pungutan Tidak Resmi (U8)	99.90	Tidak ada pungutan tidak resmi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
9	Penanganan Pengaduan (U9)	99.90	Penanganan pengaduan dikelola dengan baik
10	Sarana dan Prasarana (U10)	91.96	Kondisi sarana prasarana pelayanan baik mendukung penyelenggaraan pelayanan publik
	IKM Dinas Pendidikan	92.56	Sangat Baik



Grafik 2.1

Nilai SKM Dinas Pendidikan Per Unsur

BAB III

ANALISIS HASIL SKM

3.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2025 periode tanggal 1 Januari s.d 30 September Tahun 2025, kecenderungan pendapat responden terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan (nilai rata-rata per unsur) dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis antara lain sebagai berikut:

- a. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai tertinggi/sangat baik, antara lain:
 - 1) Penanganan Pengaduan (U9), yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah kegiatan pengelolaan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Nilai rata-rata unsur Penanganan Pengaduan (U9) adalah sebesar 99,90 (Sangat Baik).
 - 2) Pungutan Tidak Resmi (U8), Pungutan tidak resmi yaitu biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli). Unsur Pungutan Tidak Resmi merupakan pertanyaan tambahan (U8) adalah sebesar 99,90 (Sangat Baik)
 - 3) Tarif (U4), yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat. Nilai rata-rata unsur Tarif (U4) adalah sebesar 99,80 (Sangat Baik).
- b. Unsur pelayanan yang memiliki 3 (tiga) nilai terendah, antara lain:
 - 1) Waktu Pelayanan (U3), yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur Waktu Pelayanan (U3) adalah 87,07 (Baik)
 - 2) Prosedur (U2), yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Nilai rata-rata unsur Prosedur (U2) adalah sebesar 87,47 (Baik).
 - 3) Produk Pelayanan (U5), yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata unsur Produk Pelayanan (U5) adalah sebesar 89,15 (Sangat Baik).

3.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM, unsur Waktu Pelayanan (U3), unsur Prosedur (U2) , dan unsur Produk Pelayanan (U5) menjadi komponen yang harus menjadi prioritas untuk diperhatikan/ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan publik di Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis.

Oleh sebab itu, ke-3 unsur tersebut akan ditindak lanjuti dalam rangka pengambilan kebijakan pelayanan publik untuk perbaikan kualitas pelayan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Adapun rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

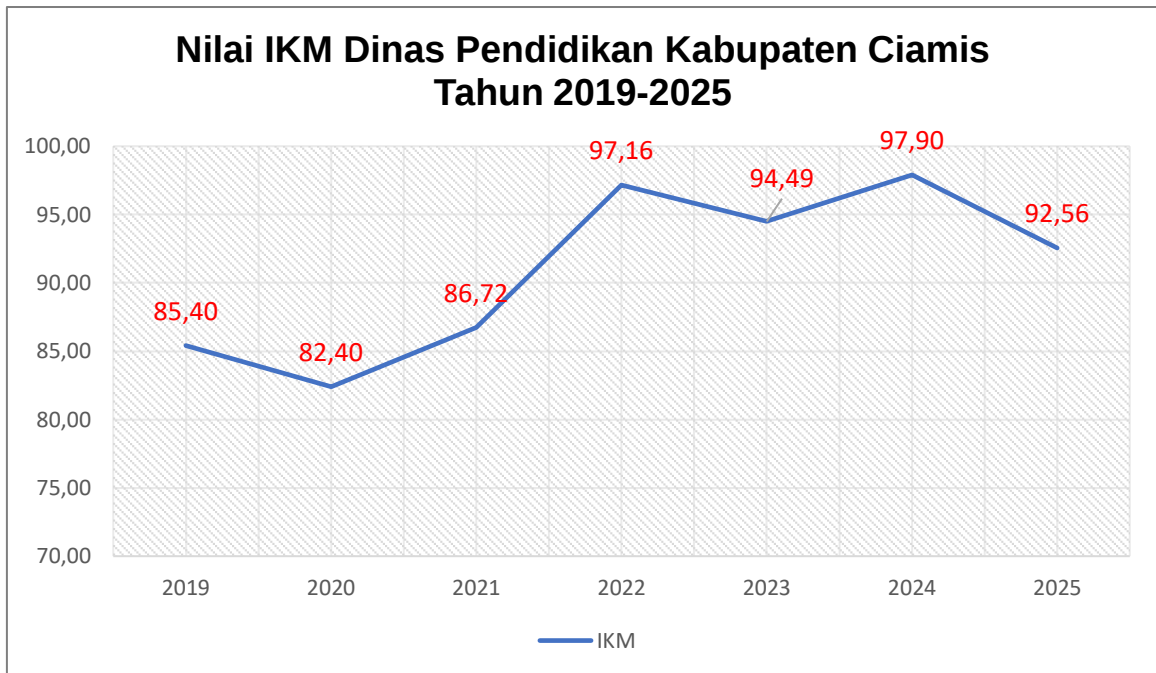
Tabel 3.1
Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2025
periode tanggal 1 Januari s.d 30 September Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Rencana Aksi	Tahun 2025	Penanggung Jawab
			TW IV	
1	Waktu Pelayanan (U5)	Melakukan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
2	Prosedur (U2)	Perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
3	Produk Pelayanan (U5)	Sosialisasi dan pembinaan terhadap seluruh komponen pelayanan publik, terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama.	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

3.3 Tren Nilai IKM

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 Kabupaten Ciamis dapat dilihat melalui grafik berikut:



Grafik 3.1

**Perkembangan Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
Tahun 2019-2025**

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, menunjukkan bahwa perkembangan IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis periode tahun 2019 sampai dengan tahun 2025 mengalami penurunan dan kenaikan. Nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2025 periode 1 Januari s.d 30 September sebesar 92,56 poin (Sangat Baik). Namun belum mencapai target nilai IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis yang tercantum dalam Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2025-2029 yaitu sebesar 98,00 poin (Sangat Baik), sehingga capaian kinerja IKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis periode 1 Januari s.d 30 September 2025 mencapai 94,45%.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2025 periode 1 Januari s.d 30 September 2025 , dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan layanan atas produk layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92,56 poin dengan responden sebanyak 491 orang.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Unsur Penanganan Pengaduan (U9), Pungutan Tidak Resmi (U8), dan Tarif (U4). Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai terendah yaitu Waktu Pelayanan (U3), Prosedur (U2) , dan Produk Pelayanan (U5).
3. Rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan, diantaranya:
 - a) Pada Unsur Waktu Pelayanan (U3) akan dilaksanakan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan
 - b) Pada Unsur Prosedur (U2) akan dilaksanakan perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan
 - c) Pada Unsur Produk Pelayanan (U5) akan dilaksanakan perbaikan dengan sosialisasi dan pembinaan terhadap mengevaluasi petugas pelayanan dan proses pelayanan terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama pada unsur Produk Pelayanan.

Ciamis, 27 November 2025

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis,



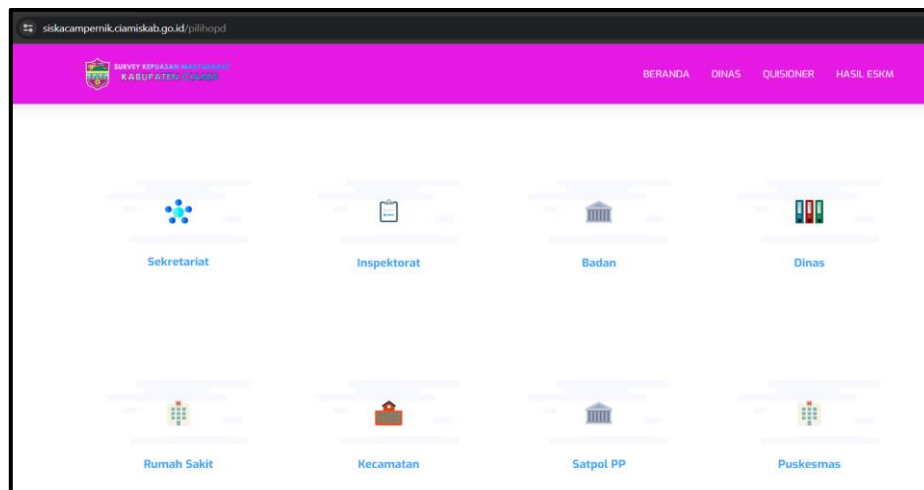
Dwi R W A N D A R M A W A N, STP, MSi.

Pemuda Muda/IV c

NIP. 19780922 199711 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner



NO	SOAL	JAWABAN 1	JAWABAN 2	JAWABAN 3	JAWABAN 4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan yang ditetapkan ?	Tidak Jelas dan Sulit Dipenuhi	Kurang Jelas dan Sulit Dipenuhi	Jelas dan Mudah Dipenuhi	Sangat Jelas dan Mudah Dipenuhi
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanannya ?	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan?	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5	Apakah produk pelayanan yang Saudara terima sesuai dengan standar pelayanan dan harapan Anda?	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat Kompeten
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya, apakah ada pungutan tambahan tidak resmi?	Selalu	Sering	Kadang Kadang	Tidak Ada
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan bagi pengguna layanan ?	Tidak Ada	Ada , Tetapi Tidak Berfungsi	Berfungsi Kurang Maksimal	Dikelola Dengan Baik
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan pra sarana pelayanannya ?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik

Kuesioner SKM selengkapnya dapat diakses pada <https://siskacampernik.ciamiskab.go.id/>

2. Hasil Olah Data SKM

<https://situ.ciamiskab.go.id/admin/login>

SITU
SISTEM INFORMASI TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS

SITU X HELO CIAMIS
SISTEM INFORMASI TERINTEGRASI SATU PINTU PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS

PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS
Balai Sertifikasi Elektronik

SIGN IN DIBAWAH:

E-mail
E-mail

Password
Password

☐ Remember me [LUPA PASSWORD ?](#)

☐ I'm not a robot 

MASUK

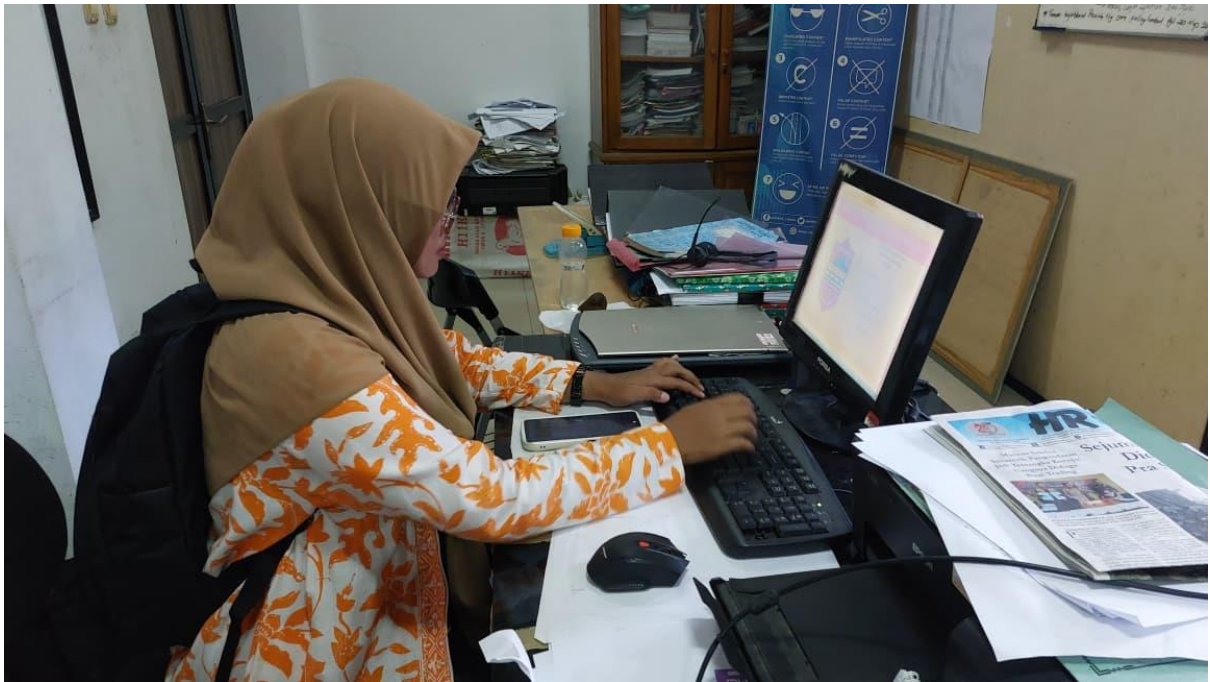
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat
Dashboard E-SKM

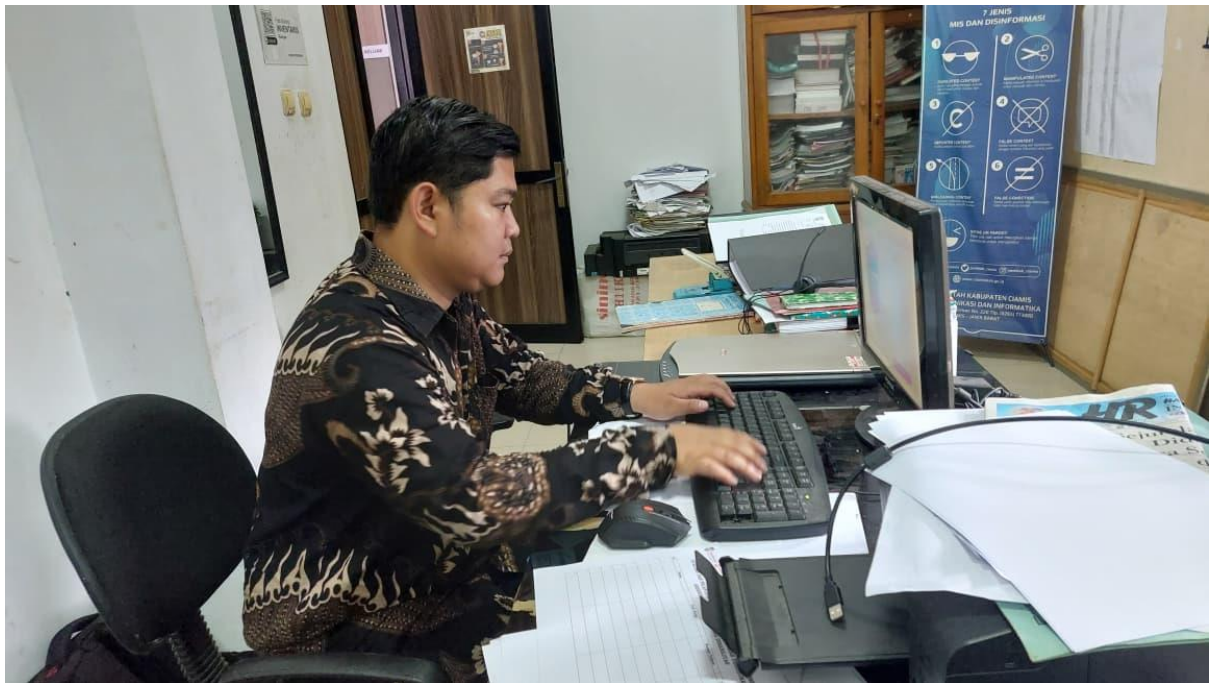
LAPORAN - LAPORAN IKM PEMDA

Show 10 entries Search:

No	Nama	Aksi
#	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN	Download
1	LAPORAN IKM PEMDA	Download
2	LAPORAN IKM PEMDA PERUNSUR LAYANAN	Download
3	LAPORAN REKAP JUMLAH IKM	Download
4	LAPORAN PENGUMUMAN PUAS TIDAK PUAS	Download
5	PRIORITAS TINDAK LANJUT PERBAIKAN	Download

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM





4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Tahun 2024

**Laporan Hasil Tindak Lanjut
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Tahun 2024**



**Dinas Pendidikan
KABUPATEN CIAMIS
2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT.....	3
Tabel 2.1	Error! Bookmark not defined.
Ringkasan Hasil SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Semester Tahun 2024...	3
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT.....	5
BAB IV KESIMPULAN	6
LAMPIRAN	7

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Ringkasan Hasil SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024.....	3
Tabel 2 2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Semester I Periode Januari s.d Juni Tahun 2024	4

BAB I

PENDAHULUAN

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, penyelenggara mempunyai beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan sebagaimana pasal 15 dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam hal ini, perlu dilakukan evaluasi guna mengetahui sejauh mana kewajiban yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan telah dipahami dan diketahui oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dilaksanakan saat ini belum cukup mampu memenuhi harapan masyarakat sebagaimana tergambar melalui media masa dan media sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur Pemerintah pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi layanan publik. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas di berbagai sektor kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, sekaligus sebagai acuan bagi Pemerintah untuk mengevaluasi dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan upaya-upaya penyempurnaan pelayanan publik secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu instrumen penilaian kinerja pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mengikutsertakan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan hasil SKM yang telah dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil SKM oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024 menunjukkan angka yang beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada Tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2 1 Ringkasan Hasil SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024

No	Unsur	IKM*	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	97.58	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	96.65	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	97.71	A	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	99.24	A	SANGAT BAIK
5	Produk Pelayanan	96.34	A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelayanan	97.26	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	98.32	A	SANGAT BAIK
8	Pungutan Tidak Resmi	99.39	A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	97.26	A	SANGAT BAIK
10	Sarana dan Prasarana	99.39	A	SANGAT BAIK
	IKM DINAS PENDIDIKAN Tahun 2024	97.90	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan data di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut dapat terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 2 Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Pelayanan (U5)	Melakukan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
2	Prosedur (U2)	Perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
3	Kompetensi Pelayanan(U6)	Sosialisasi dan pembinaan terhadap seluruh komponen pelayanan publik, terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama.	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis
4	Sarana dan Prasarana (U10)	Evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang sudah tidak memadai, serta melakukan perbaikan terhadap sarana yang kurang layak digunakan	√	√	√	√	Sekretaris Dinas dan Seluruh Kepala Bidang pada Dinas Pendidikan Kabupaten Ciamis

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut hasil SKM Tahun 2024 yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Tantangan/Hambatan
1	Melakukan koreksi terhadap produk layanan diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	Sudah	Arahan terkait waktu pelayanan, sikap, serta perilaku pelayanan yang telah disepakati dalam standar pelayanan publik kepada petugas pelayanan	-
2	Perbaikan terhadap prosedur yang kurang sesuai dan pembinaan terhadap petugas layanan	Sudah	Publikasi Prosedur Standar Pelayanan secara online di website, media sosial, dan SIPPN	-
3	Sosialisasi dan pembinaan terhadap seluruh komponen pelayanan publik, terutama pada titik lemah yang menjadi perhatian utama.	Sudah	Pembinaan Internal Kepada petugas layanan	-
4	Evaluasi terhadap sarana dan prasarana yang sudah tidak memadai, serta melakukan perbaikan terhadap sarana yang kurang layak digunakan	Sudah	Perbaikan dan melengkapi fasilitas pelayanan publik yang lebih menunjang terhadap pelayanan publik	-

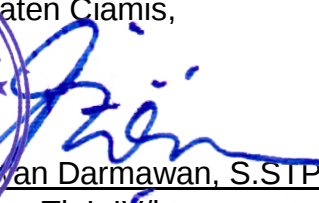
BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dari empat rencana tindak lanjut hasil SKM Dinas Pendidikan Tahun 2024, Dinas Pendidikan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut dengan menjalankan program/kegiatan sehingga persentasi realisasi tindak lanjut sebesar 100,00 %. (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Guna memastikan RTL tersebut diimplementasikan, disusun strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada, yaitu:

RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
Mengajukan kepada atasan langsung bahwa untuk petugas layanan dikhususkan ASN	Mengajukan kepada BKPSDM untuk mengusulkan tugas khusus terkait pelayanan	1 Tahun	Kepala Dinas Pendidikan	BKPSDM

Ciamis, 30 Desember 2024

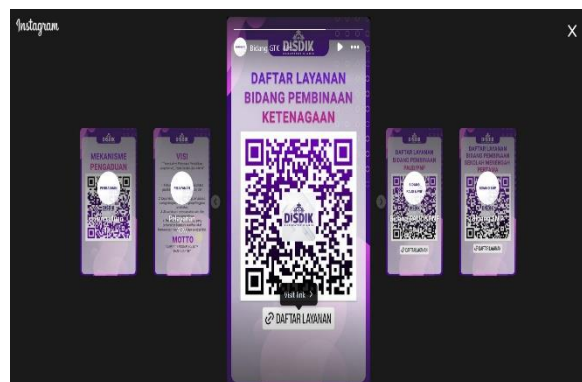
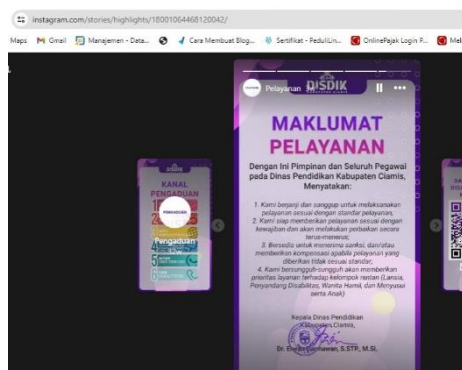

Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Ciamis,

Dr. Erwan Darmawan, S.STP., M.Si.
Pembina Tk.I, IV/b
NIP. 19780922 199711 1 001

LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RTL 1



2. DOKUMENTASI RTL 2





Penerbitan NUPTK
Penerbitan Sertifikat Pendidik
Penerbitan NRKS
Fasilitasi Tunjangan Profesi Pendidik

Dinas Pendidikan Kab. Ciamis