

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

**TAHUN 2023**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pendidikan kepada Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2022. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota kepada masyarakat khususnya pelayanan publik bidang pendidikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kab. Lima Puluh Kota.

Ucapan terima kasih dan penghargaan kepada seluruh pejabat eselon dan staf Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota.

Sarilamak, 29 Desember 2023  
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kab. Lima Puluh Kota



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Dasar Hukum.....	2
1.4. Batasan Pengertian .....	2
<b>BAB II METODOLOGI.....</b>	<b>4</b>
2.1. Pelaksana Survei.....	4
2.2. Objek Survei.....	4
2.3. Lokasi Survei.....	4
2.4. Metode Survei .....	4
2.5. Bahan dan Teknik Pengumpulan data .....	4
2.6. Variabel Survei.....	4
2.7. Responden .....	6
2.8. Teknik Pengolahan Data.....	7
2.9. Metode Analisis Data .....	9
<b>BAB III ANALISIS SURVEI.....</b>	<b>10</b>
3.1. Data Kuisisioner.....	10
3.2. Perhitungan .....	12
3.3. Deskripsi Hasil Analisis .....	12
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>19</b>
4.1. Kesimpulan .....	19
4.2. Saran/Rekomendasi.....	19

Lampiran I	Kuisisioner Suvey Kepuasan Masyarakat.....	20
Lampiran II	Indek Kepuasan Masyarakat.....	21

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas dewasa ini semakin meningkat. Terlebih dengan berkembangnya teknologi informasi sehingga tidak menutup kemungkinan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilakukan baik secara *offline* (pada instansi-instansi penyelenggara) maupun melalui akses digitalisasi/*online*. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik inilah dituntut perfoma prima dari pelaksana pelayanan publik terutama komitmen dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Realita penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam beberapa sektor pelayanan saat ini masih ada yang belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial.

Upaya pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut sebenarnya sudah dimulai semenjak tahun 2009 yaitu dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang kemudian ketentuan pelaksanaannya diterbitkan tahun 2012 melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut pada prinsipnya memberikan kepastian hukum akan jaminan penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Selanjutnya untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk pelaksanaan SKM ini pemerintah juga telah memberikan acuan, terakhir sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota sebagai penyelenggara pelayanan publik tentunya wajib melaksanakan SKM sebagai wujud komitmen dalam rangka perbaikan pelayanan publik. Kegiatan SKM perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang nantinya digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

## **B. TUJUAN**

Tujuan penyusunan SKM Tahun 2023 adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota;
2. Untuk menganalisis mutu dan kinerja pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota;

## **C. DASAR HUKUM**

Dasar hukum penyusunan SKM Tahun 2023 adalah :

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 Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota Nomor Tahun 2023 Tentang Pembentukan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Tahun 2023.

## **D. BATASAN PENGERTIAN**

Batasan pengertian dalam penyusunan SKM Tahun 2023 ini adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;

5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
9. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
10. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **A. PELAKSANA SURVEI**

Pelaksana survei adalah Tim Penyusunan SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota yang ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota Tahun 2023.

#### **B. OBJEK SURVEI**

Unit pelayanan publik sebagai objek survei adalah unit layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota. Dimana beberapa masyarakat yang melakukan pengurusan di ambil secara random dengan jumlah responden sebanyak 25 orang dengan berbagai kalangan mulai dari PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha, dan Lainnya.

#### **C. LOKASI DAN WAKTU SURVEI**

Survei dilakukan pada Unit Pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota pada hari kerja di waktu jam layanan yaitu pukul 08.00 - 16.00 WIB dari tanggal 3 Juli 2023 sampai dengan 29 Desember 2023.

#### **D. METODE SURVEI**

Metode survei mempergunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### **E. BAHAN DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Bahan survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada unit pelayanan publik adalah berupa kuesioner yang berisikan pertanyaan terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Kuesioner terbagi atas 3(tiga) bagian, yaitu:

1. Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.
3. Daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

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. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik/puas, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik/puas, diberi nilai persepsi 2;
3. baik/puas, diberi nilai 3;
4. sangat baik/puas, diberi nilai persepsi 4.

Adapun teknik pengumpulan data survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

## **F. VARIABEL SURVEI**

Variabel survei mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Unsur-unsur sebagai variable dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu:

1. Persyaratan (U1);

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);

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 seluruh 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 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. Sarana dan prasarana (U8).  
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 (U9);  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

#### **G. RESPONDEN**

Responden adalah pengunjung pada waktu pelaksanaan survei berjumlah sebanyak 25 responden.

## H. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot} \cdot 1}{\text{Jumlah Unsur} \cdot X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,11$$

dimana :

X = Jumlah unsur yang disurvei = 9

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \text{NRR tertimbang} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya adalah hasil dari SKM unit pelayanan diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

## 2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Pengolahan dengan komputer data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

b. Pengolahan secara manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

c) Pengujian kualitas data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## **I. METODE ANALISIS DATA**

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisis terhadap unsur yang disurvei sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisis masing-masing unsur SKM dilakukan dengan cara analisis univariat yaitu menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan.

Hasil analisis ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan persentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Hasil analisis ini digunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

### BAB III

#### ANALISIS SURVEI

##### A. DATA KUESIONER

Jumlah kuesioner yang diedarkan dalam SKM ini sebanyak 25 kuesioner sesuai dengan jumlah responden yang telah ditetapkan. Seluruh kuesioner berhasil dikumpulkan kembali dan seluruhnya dapat diproses dan diolah. Selanjutnya dilakukan pengelompokan isian kuesioner berdasarkan profil responden.

##### 1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin, dari 25 responden yang disurvei jumlah laki-laki adalah sebanyak 11 orang (2,75%) dan perempuan sebanyak 14 orang (3,5%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 1 dan Gambar 1 berikut.

Tabel 1  
Profil Responden Berdasarkan  
Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	11	2,75
2	Perempuan	14	3,5
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan jenis kelamin, jumlah responden yang disurvei menunjukkan angka dimana jumlah responden perempuan 3,5% dan jumlah responden laki-laki 2,75% dari total responden. Hal ini mengindikasikan terdapat kesetaraan gender dalam partisipasi responden dalam memanfaatkan layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota.

##### 2. Profil Responden berdasarkan Pendidikan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pendidikan selanjutnya dibagi ke dalam 5 kategori. Dari 25 responden yang disurvei, diantaranya berpendidikan yaitu SD sebesar 2 orang (0,5%), SMP sebesar 3 orang (0,75), SMA sebesar 5 orang (1,25), D3 sebesar 1 orang (0,25) S1 sebesar 15 orang (3,75). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 3 dan Gambar 2 berikut.

Tabel 2  
 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1	SD	2	0,5
2	SMP	3	0,75
3	SMA	5	1,25
4	DIII	1	0,25
5	S1	15	3,75
	Jumlah	25	6,5

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan pendidikan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh yang berpendidikan S1.

### 3. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan selanjutnya dibagi ke dalam 7 kategori. Dari 25 responden yang disurvei, paling banyak responden berstatus pekerjaan sebagai PNS yaitu sebesar 12 orang (3%) sedangkan paling sedikit adalah bekerja sebagai Wirausaha sebesar 1 orang (0,25%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari Tabel 4 dan Gambar 4 berikut.

Tabel 3  
 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	(%)
1	PNS	12	3
2	TNI/Polri	-	-
3	Swasta	4	1
4	Wirausaha	1	0,25
7	Lainnya	8	2
	Jumlah	25	100

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan pekerjaan, jumlah responden yang disurvei didominasi oleh PNS. Hal ini menggambarkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota berfungsi sebagai saran bagi PNS.

## B. PERHITUNGAN

### 1. Pengukuran Skala Likert

Dari pengolahan data SKM Tahun 2023 diperoleh hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi dengan skala likert dari 25 responden terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan penyelenggaraan publik sebagaimana Tabel 4 berikut ini.

Tabel 4  
Hasil Perhitungan Jawaban/Nilai Persepsi Responden  
Terhadap Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan (U)	$\sum$ Nilai Persepsi	NRR	NRR tertimbang
U1	Persyaratan	89	3,560	0,356
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	88	3,520	0,352
U3	Waktu Penyelesaian	88	3,60	0,356

No.	Unsur Pelayanan (U)	$\sum$ Nilai Persepsi	NRR	NRR tertimbang
U4	Biaya/Tarif	75	3,000	0,300
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	100	3,400	0,400
U6	Kompetensi Pelaksana	86	3,440	0,344
U7	Perilaku Pelaksana	96	3,840	0,384
U8	Sarana dan prasarana	92	3,368	0,368
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	85	3,340	0,340
SKM = Jumlah dari NRR tertimbang				3,20
IKM = SKM x 25				80,00
MUTU PELAYANAN				B
KINERJA UNIT LAYANAN				Baik

Sumber : Data kuesioner SKM 2023(diolah)

## C. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

### 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (unit layanan Pendidikan) yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota disajikan berupa distribusi jawaban (persepsi) responden yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei.

#### a. Persyaratan (U1)

Pertanyaan unsur persyaratan adalah pertanyaan tentang kesesuaian persyaratan layanan dengan jenis pelayanannya. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 14

responden menyatakan sangat sesuai, sebanyak 11 responden menyatakan sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur persyaratan dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Persyaratan (U1)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	11	2,75
4	Sangat Sesuai	14	3,5
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persyaratan layanan dengan jenis pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah sesuai dengan harapan responden.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Pertanyaan unsur sistem, mekanisme dan prosedur adalah pertanyaan tentang kemudahan prosedur pelayanan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 13 responden (3,25%) menyatakan sangat mudah, sebanyak 12 responden (3%) menyatakan mudah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Mudah	-	-
2	Kurang Mudah	-	-
3	Mudah	12	3
4	Sangat Mudah	13	3,25
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 13 responden menyatakan sangat mudah prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan dan sudah memenuhi harapan.

c. Waktu Penyelesaian (U3)

Pertanyaan unsur waktu penyelesaian adalah pertanyaan tentang kecepatan waktu dalam pelayanan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 14 responden (3,5%) menyatakan sangat cepat, sebanyak 11 responden (2,7%) menyatakan cepat, sebanyak 2 responden (2,4%) menyatakan kurang cepat. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada Tabel 8 dan Gambar 7 berikut.

Tabel 7  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Cepat	-	-
2	Kurang Cepat	-	-
3	Cepat	11	2,75
4	Sangat Cepat	14	3,5
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kecepatan waktu dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh unit layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota telah sesuai dengan harapan.

d. Biaya/Tarif (U4)

Pertanyaan unsur biaya/tarif adalah pertanyaan tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Dari 25 responden yang disurvei, semuanya menyatakan gratis. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur biaya/tarif dapat dilihat pada Tabel 8 berikut.

Tabel 8  
Persepsi Responden Terhadap Unsur Biaya/Tarif (U4)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Sangat Mahal	-	-
2	Cukup Mahal	-	-
3	Murah	-	-
4	Gratis	25	6,25
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa seluruhnya menyatakan gratis dan tidak dipungut biaya.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Pertanyaan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan adalah pertanyaan tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Dari 25 responden yang disurvei, seluruhnya menyatakan sangat sesuai. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 9  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak Sesuai	-	-
2	Kurang Sesuai	-	-
3	Sesuai	-	-
4	Sangat Sesuai	25	6,25
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023(diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 6,25% responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh unit layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota telah sangat sesuai dengan harapan.

f. Kompetensi Pelaksana (U6)

Pertanyaan unsur kompetensi pelaksana adalah pertanyaan tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 11 responden sangat kompeten, 14 responden menyatakan kompeten, sebanyak Lebih lanjut penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana dapat dilihat pada Tabel 10 berikut.

Tabel 10  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Kompetensi Pelaksana (U6)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak kompeten	-	-
2	Kurang kompeten	-	-
3	Kompeten	14	3,5
4	Sangat kompeten	11	2,75
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa responden menyatakan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan oleh unit layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota telah sesuai dengan harapan.

g. Perilaku Pelaksana (U7)

Pertanyaan unsur perilaku pelaksana adalah pertanyaan tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 21 responden menyatakan sangat sopan dan ramah, sebanyak 4 responden menyatakan sopan dan ramah. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana dapat dilihat pada Tabel 11 berikut.

Tabel 11  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Perilaku Pelaksana (U7)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak sopan dan ramah	-	-
2	Kurang sopan dan ramah	-	-
3	Sopan dan ramah	4	1
4	Sangat sopan dan ramah	21	5,25
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan oleh unit layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota sangat sesuai dengan harapan.

h. Sarana dan prasarana (U8).

Pertanyaan unsur sarana dan prasarana adalah pertanyaan tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 17 responden menyatakan sangat baik, sebanyak 8 responden menyatakan baik. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana dapat dilihat pada Tabel 12 berikut.

Tabel 12  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Sarana dan Prasarana (U8)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Buruk	-	-
2	Cukup	-	-
3	Baik	8	2
4	Sangat Baik	17	4,25
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa lebih dari 10 responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan unit layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan sangat baik dan telah sesuai dengan harapan.

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Pertanyaan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah pertanyaan tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. Dari 25 responden yang disurvei, sebanyak 10 responden menyatakan dikelola dengan baik, sebanyak 15 responden menyatakan sangat baik. Lebih lanjut penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dapat dilihat pada Tabel 13 berikut.

Tabel 13  
Persepsi Responden Terhadap Unsur  
Penanganan Pengaduan, Saran dan  
Masukan (U9)

No.	Persepsi Responden	Frekuensi	(%)
1	Tidak ada	-	-
2	Ada tetapi tidak berfungsi	-	-
3	Berfungsi kurang maksimal	10	2,5
4	Dikelola dengan baik	15	3,75
	Jumlah	25	6,25

Sumber : Data kuesioner SKM 2023 (diolah)

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas dapat disimpulkan bahwa 15 responden menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan sangat baik , 10 responden yang menyatakan penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola kurang maksimal.

## 2. Mutu dan Kinerja Layanan

Sebagaimana yang disajikan pada Tabel 4 (hasil perhitungan jawaban/nilai persepsi responden) sebelumnya diperoleh nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **80,00**. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai **Mutu Pelayanan** dari **unit Layanan** pada **Dinas Pendidikan dan Kebudayaan** adalah **“B”** dan **Kinerja Unit Pelayanan “Baik”**.

Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah Pengaduan pengguna layanan (U4) dan (U5) dengan nilai NRR sebesar 6,25%. Sedangkan unsur pelayanan paling rendah adalah Prosedur layanan (U6) dengan nilai NRR sebesar 2,75%.

Untuk mengetahui urutan peringkat penilaian responden terhadap unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 14 berikut ini.

Tabel 14  
Urutan Peringkat NRR Unsur Pelayanan

Urutan Peringkat	Unsur Pelayanan (U)	NRR
I	Biaya/Tarif Pelayanan (U4)	6,25
II	Produk Spesifikasi Jenis Layanan(U5)	6,25
III	Perilaku Pelaksana(U7)	4,25
IV	Penanganan Pengaduan(U8)	4,25
V	Sarana dan Prasarana(U9)	3,75
VI	Persyaratan Pelayanan(U1)	3,5
VII	Waktu Pelayanan(U3)	3,5
VIII	Prosedur Pelayanan( U2)	3,25
IX	Kompetensi Pelaksana(U6)	2,75

Sumber :Tabel 4 (diolah)

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Kesimpulan yang dapat diambil dari pelaksanaan SKM Tahun 2023 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan adalah sebagai berikut :

1. Secara umum persepsi masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur yang menjadi tolak ukur pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah berjalan sesuai dengan harapan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 80,00. Bila diklasifikasikan ke dalam Nilai Interval Konversi (NIK) maka nilai Mutu Pelayanan dari unit **Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota adalah “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”**.
3. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi adalah sarana dan prasarana (U4) dan (U5) dengan nilai NRR sebesar 6,25.
4. Unsur pelayanan peringkat terbawah adalah Prosedur Pelayanan (U6) dengan nilai NRR sebesar 2,75.

#### **B. SARAN/REKOMENDASI**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka upaya untuk perbaikan unsur pelayan publik yang direkomendasikan adalah sebagai berikut :

1. Sosialisasi terhadap mekanisme dan penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayan .
2. Memberikan pelatihan terhadap petugas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan standar pelayanan prima.
3. Melakukan evaluasi terhadap petugas yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Lima Puluh Kota sehingga dapat mengantisipasi pelayanan yang kurang baik.



LAMPIRAN III

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. LIMA PULUH KOTA  
TAHUN 2023**

80,00

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
X2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,56
X3	Waktu Pelayanan	3,56
X4	Ketepatan Layanan	3,56
X5	Disiplin Petugas Layanan	3,00
X6	Kompetensi Pelaksana	3,44
X7	Perilaku Pelaksana	3,84
X8	Sarana dan Prasarana	3,40
X9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68
X10	Biaya/Tarif	3,00

RESPONDEN		
JUMLAH	: 25 Orang	
Jenis Kelamin	L:11 Orang	P:14 Orang
Pendidikan	: SD	2 Orang
	: SMP	3 Orang
	: SMA	5 Orang
	: DIII	1 Orang
	: S1	15 Orang
	: S2	0 Orang
PERIODE SURVEY 3 Juli s.d 29 Desember 2023		

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN INSTITUSI KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI

KEPALA DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KAB. LIMA PULUH KOTA

  
**AFRI EFENDI, S.Pd.SD.,M.M**  
 NIP 196803281992101001

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal  
Survei

: 3 Juli 2023

Jam 08.00-   
Survei : 12.00   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan sk pensiun

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <b>(d.) Sangat Sesuai</b>	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <b>(d.) Sangat sopan dan ramah</b>	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <b>(d.) Sangat Cepat</b>	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <b>(d.) Sangat baik</b>	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <b>(d.) Sangat cepat</b>	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <b>(d.) Dikelola dengan baik</b>	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <b>(d.) Sangat Kompeten</b>	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

2

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : 3 Juli 23

Jam Survei : 08.00-   
12.00   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

3

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : 5-7-2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : PIP

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : 5 Juli 2024

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Manajemen Cuk

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

5

Tanggal Survei : 6 Juli 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA *Peftani*

Jenis layanan yang diterima : *Legalisir isazal*

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

6

Tanggal  
Survei

: 11 Juli 2023

Jam 08.00-   
Survei : 12.00   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Ibu rumah tangga

Jenis layanan yang diterima : pindah Anak

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

KUISSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

Tanggal Survei : 11 Juli 2023

Jam Survei : 08.00-  
 12.00-  
 13.00-  
 15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : BOS

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai (d.) Sangat Sesuai	1 2 3 4	5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah (c.) Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat (d.) Sangat Cepat	1 2 3 4	6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup (c.) Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat (d.) Sangat cepat	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi (c.) Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten (d.) Sangat Kompeten	1 2 3 4		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

8

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal  
Survei

: 12 Juli 2023

Jam 08.00-   
Survei : 12.00   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pindah sekolah

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="radio"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

Tanggal Survei : 14-07-2023

Jam Survei : 08.00-   
12.00-   
13.00-   
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Jarak

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

10

Tanggal Survei : 18 Juli 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan Cuti Tahunan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

11

Tanggal Survei : 20 Juli 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA sk Pensiun

Jenis layanan yang diterima : sk Pensiun

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

12

Tanggal  
Survei

: 25 Juli 2023

Jam 08.00-   
Survei : 12.00   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Cerai

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai  b. Kurang Sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai  d. Sangat Sesuai</p>	<p>1  2  3  4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal  b. Mahal  c. Murah  <input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1  2  3  4</p>

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

13

Tanggal Survei : 25 Juli 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan Kesalahan Penulisan Bahan

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

14

Tanggal : 28 Juli 2023  
Survei :

Jam 08.00-   
Survei : 12.00-   
13.00-   
15.00

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA Pengurusan Kehilangan Ijazah

Jenis layanan yang diterima : .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

15

Tanggal Survei : 3 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Bot salfusi PIR

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

16

Tanggal Survei : 7 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Dapodik

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <b>(d.) Sangat Sesuai</b></p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <b>(d.) Sangat sopan dan ramah</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <b>(d.) Sangat Cepat</b></p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <b>(d.) Sangat baik</b></p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat <b>(c.) Cepat</b> d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi <b>(c.) Berfungsi kurang maksimal</b> d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <b>(d.) Sangat Kompeten</b></p>	<p>1 2 3 4</p>		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

19

Tanggal Survei : 7-8-2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Jarak

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

A

Tanggal Survei : 8 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-   
12.00-   
13.00-   
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan Dapodik .....

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai</p> <p>b. Kurang Sesuai</p> <p><input checked="" type="radio"/> c. Sesuai</p> <p>d. Sangat Sesuai</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal</p> <p>b. Mahal</p> <p>c. Murah</p> <p><input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

19

Tanggal Survei : 8-8-2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Kebudayaan ARKAS

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="checkbox"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

20

Tanggal Survei : 9 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Mengurus surat pindah sekolah

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan?</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <b>d.</b> Sangat Sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>5 Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <b>d.</b> Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini?</p> <p>a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <b>d.</b> Sangat Cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik <b>d.</b> Sangat baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>3 Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan</p> <p>a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <b>d.</b> Sangat cepat</p>	<p>1 2 3 4</p>	<p>7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <b>d.</b> Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <b>d.</b> Sangat Kompeten</p>	<p>1 2 3 4</p>		

<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.</p> <p>a. Tidak sesuai  b. Kurang Sesuai  <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai  d. Sangat Sesuai</p>	<p>1  2  3  4</p>	<p>9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan</p> <p>a. Sangat mahal  b. Mahal  c. Murah  <input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)</p>	<p>1  2  3  4</p>

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

21

Tanggal Survei : 10 Agustus 2024

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Bantuan anak panti

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4		

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	<input checked="" type="radio"/> d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

22

Tanggal Survei : 16 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Naik pangkat

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

23

Tanggal Survei : 21 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Mengurus surat pindah

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <b>d.</b> Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah <b>d.</b> Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <b>d.</b> Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <b>d.</b> Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <b>d.</b> Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <b>d.</b> Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <b>c.</b> Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

KUIISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

24

Tanggal Survei : 22 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan Mutasi Siswa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7.	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

KUISSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA

24

Tanggal Survei : 22 Agustus 2023

Jam Survei : 08.00-  
12.00-  
13.00-  
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : Pengurusan Mutasi Siswa

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara perilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="checkbox"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayan di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik <input checked="" type="checkbox"/> d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat <input checked="" type="checkbox"/> c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="checkbox"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten <input checked="" type="checkbox"/> c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LIMA PULUH KOTA**

25

Tanggal Survei : 23-8-2023

Jam Survei : 08.00-   
12.00-   
13.00-   
15.00-

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  D3  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA .....

Jenis layanan yang diterima : AKUAS

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)

1	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	5	Bagaimana pendapat saudara prilaku Petugas dalam pelayanan terkait Kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanat di unit Ini? a. Tidak mudah b. Kurang Mudah c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Cepat	1 2 3 4	6	Bagaimana pendapat saudara tentang Kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup <input checked="" type="radio"/> c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
3	Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kecepatan waktu dalam memberikan Pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat <input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat	1 2 3 4	7	Bagaimana pendapat saudara tentang Penanganan pengaduan penggunaan layanan a. Tidak ada b. Ada tapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang Kompeten c. Kompeten <input checked="" type="radio"/> d. Sangat Kompeten	1 2 3 4			

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Prosedur pelayanan yang diberikan dengan Jenis Pelayanan yang Saudara Terima.		9. Bagaimana penetapan biaya/ tarif dalam penyelesaian produk layanan yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1	a. Sangat mahal	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Mahal	2
c. Sesuai	3	c. Murah	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Tanpa Biaya (gratis)	4