



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRI WULAN I (JANUARI – MARET 2024)

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI SUMATERA BARAT
2024**



**LAPORAN
PELAKSANAAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI S.D MARET 2024**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
DIREKTORAT JENDERAL GURU DAN TENAGA KEPENDIDIKAN
BALAI GURU PENGGERAK PROVINSI SUMATERA BARAT
2024**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
1.4 Sasaran	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	3
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
2.5 Penentuan Responden	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..	5
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	11
5.2 Rekomendasi	11
LAMPIRAN	12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masih terdapat keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial baik itu bentuk pelayanan dari aparatur maupun minimnya fasilitas penunjang pelayanan. Keluhan maupun kritikan dari masyarakat sebaiknya disampaikan lewat media yang harus disediakan oleh suatu lembaga pemerintahan. Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Untuk mengukur secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing minimal 1 (satu) tahun sekali. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Balai Guru Penggerak (BGP) Provinsi Sumatera Barat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan survei tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap layanan yang diberikan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus

melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima tetap dapat dipertahankan dan ditingkatkan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat. Dengan mempertahankan dan meningkatkan pelayanan prima, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Dasar Hukum

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 Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit/instansi.

1.4 Sasaran

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh BGP Povinsi Sumatera Barat dengan tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang ada di BGP Povinsi Sumatera Barat. Karena saat ini BGP Provinsi Sumatera Barat belum memiliki Unit Layanan Terpadu, sehingga hasil survei ini berdasarkan hasil survei terhadap guru dan tenaga kependidikan, publik yang pernah mengikuti kegiatan yang diadakan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna layanan melalui *google form*. Ada 4 (empat) pertanyaan utama. Keempat unsur yang ditanyakan pada kuesioner bulan Januari s.d Maret 2024 adalah sebagai berikut.

1. Pemahaman peserta terhadap materi kegiatan
2. Penilaian peserta terhadap pelayanan panitia pelaksana
3. Penilaian terhadap fasilitator atau narasumber
4. Penilaian terhadap layanan di lokasi kegiatan
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi kegiatan BGP Provinsi Sumatera Barat setelah kegiatan layanan selesai. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui *google form* setelah responden selesai diberikan pelayanan dan hasilnya secara daring akan terekap otomatis di aplikasi tersebut.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik setiap berlangsungnya kegiatan BGP Provinsi Sumatera Barat, dan diprioritaskan pada pelaksanaan kegiatan berupa tatap muka dan beberapa kegiatan secara daring.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat bulan Januari s.d Maret 2024 dilakukan dengan rincian sebagai berikut.

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Persiapan	8 Januari 2024
2	Pengumpulan Data	10 Januari 2024
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	2 April 2024
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	4 April 2024

2.5 Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, ditentukan dari populasi penerima layanan dari seluruh jenis layanan baik tatap muka berprofesi antara lain sebagai pendidik dan tenaga kependidikan jenjang PAUD, Dikdas, Dikmen, Perguruan Tinggi, Media serta pihak Dinas Pendidikan Provinsi dan Kabupaten/Kota

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden SKM

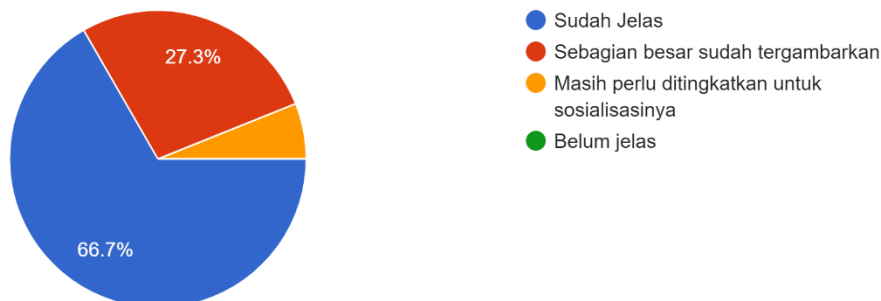
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden atau pengisi kuesioner pada bulan Januari s.d Maret 2024 sebanyak 300 responden.

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Komponen Layanan)

Berdasarkan hasil survei kegiatan yang dilaksanakan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat dalam periode bulan Januari s.d Maret 2024, diperoleh hasil sebagai berikut :

a. Pemahaman peserta terhadap materi kegiatan

Apakah kegiatan yang dilaksanakan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat telah memberikan pemahaman dan informasi yang jelas, sesuai dengan tujuan dan hasil yang diharapkan dari kegiatan tersebut ?



Sebanyak 66,7% peserta menyatakan bahwa kegiatan ini sudah memberikan pemahaman dan informasi yang jelas tentang kegiatan yang diikuti oleh peserta ; 27,3% peserta lainnya menyatakan pelatihan ini sebagian sudah memberikan gambaran dan informasi yang jelas; dan 6,1% peserta lainnya menyatakan masih belum merasakan pemahaman dan informasi yang jelas.

Dari 6,1% peserta tersebut, menyatakan beberapa hal yang yang menjadi masukan untuk peningkatan penyelenggaraan pelatihan ini kedepannya antara lain:

- Sesi penyampaian materi
Materi umum sebaiknya tetap tatap muka, meski ada di beberapa kegiatan yang dilakukan secara daring, agar informasi dan pemaparan yang disampaikan lebih jelas.
- Ketepatan Waktu Pelaksanaan dan Pemberitahuan Undangan

Ditekankan pentingnya ketepatan waktu dalam penyelenggaraan acara serta pemberitahuan atau penyampaian undangan kegiatan jangan terlalu dekat dengan pelaksanaan kegiatan kepada peserta agar mereka bisa mempersiapkan diri lebih baik dan meninggalkan tugas dengan tenang. Ketepatan waktu penyelenggaraan lebih ditekankan agar kegiatan berlangsung on-time sehingga tidak ada persepsi atau kesan kegiatan selalu telat dimulai.

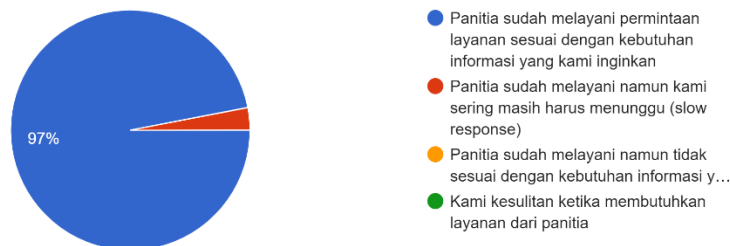
- **Pembagian Tugas Tim**

Disarankan agar panitia per kelas dan membagi peserta menjadi beberapa tim untuk membahas atau mengerjakan tugas, atau mekanisme yang disajikan melalui flowchart agar lebih jelas dan mudah dipahami.

- Ada hasil rekaman kegiatan yang dapat diunduh oleh peserta yang terlempar karena buruknya koneksi internet yang bisa diakses setelah kegiatan atau ada kegiatan daring yang terkoneksi ke youtube yang dapat diakses ulang oleh peserta selesai kegiatan.

b. Penilaian peserta terhadap layanan panitia pelaksana

Pertanyaan utama pada poin ini adalah apakah panitia sudah dapat melayani kebutuhan anda pada kegiatan berjalan

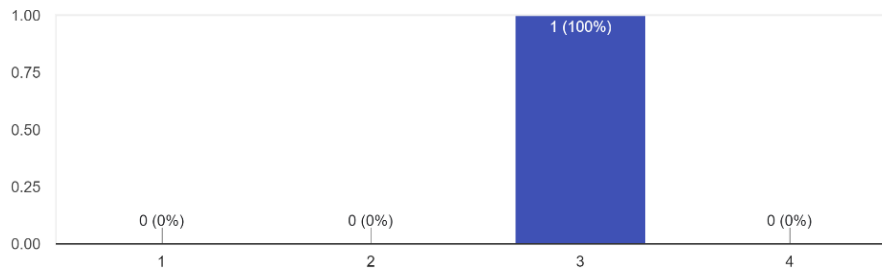


Sebanyak 97% peserta menyatakan bahwa panitia sudah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan informasi selama pelaksanaan kegiatan. 3% peserta lainnya mengharapkan adanya peningkatan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal yang sudah ditetapkan serta penyelesaian administrasi keuangan di akhir kegiatan bisa lebih cepat dan akurat.

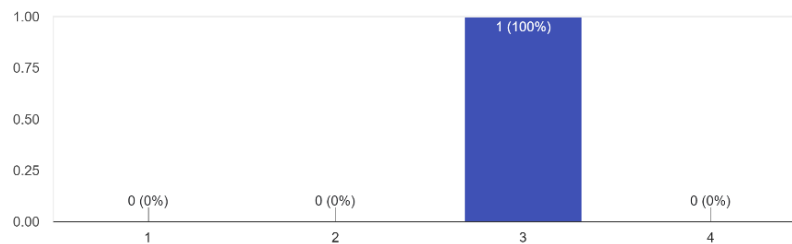
c. Penilaian Fasilitator/ Narasumber

Peserta mengharapkan metode yang disampaikan oleh Narasumber dalam kegiatan secara langsung/diharapkan tidak daring. Karena banyaknya hambatan saat pertemuan daring berlangsung (suara tidak jelas, sinyal yang tidak baik).

Apakah narasumber yang tampil dapat menyajikan materi sesuai kebutuhan peserta?



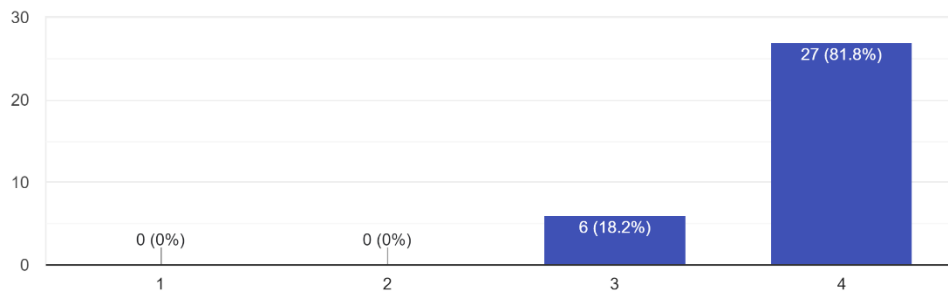
Apakah media yang digunakan narasumber dalam penyajian materi dapat membantu peserta dalam memahami materi?



d. Penilaian Layanan di Lokasi Kegiatan

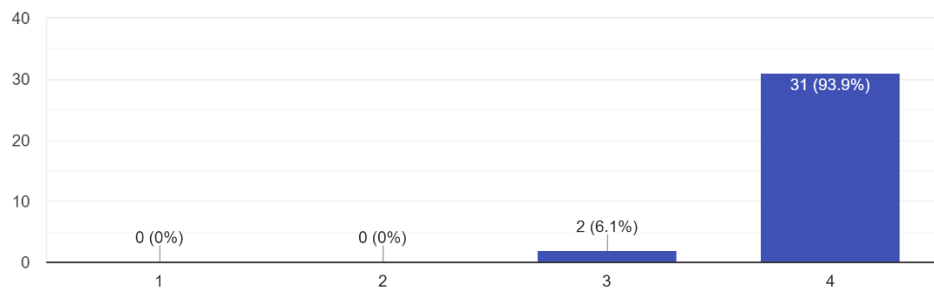
- **Pelayanan**
- Sebagian besar peserta merasa pelayanan kegiatan yang berlangsung di hotel sudah sangat baik, memuaskan, dan diharapkan tetap dipertahankan serta ditingkatkan untuk masa mendatang.
- **Ketersediaan Air Minum**
Air minum di meja diskusi dianggap kurang mencukupi. Peserta juga meminta agar air mineral dalam botol disediakan di setiap kegiatan.
- **Variasi Menu Makanan**
Peserta mengharapkan variasi makanan yang lebih beragam, dengan menu lebih ke permintaan masakan Padang serta disesuaikan dengan daerah asal peserta yang dominan.
- **Waktu Layanan Makan Malam**
Disarankan agar waktu layanan makan malam dimulai lebih awal, sekitar pukul 17.00 WIB, agar lebih efisien dalam memanfaatkan waktu.
- **Kebersihan dan Penerangan**
Perlu peningkatan kebersihan dan penerangan di ruang pertemuan untuk kenyamanan peserta selama kegiatan, serta penambahan penerangan di kamar hotel Ketika peserta mengerjakan tugas pada malam hari.
- **Fasilitas Shalat**
Peserta mengharapkan adanya sajadah atau tikar shalat di kamar, serta ketersediaan lebih dari satu kartu kunci kamar untuk memudahkan akses ke mushalla.

Kebersihan, penerangan, pendingin dan kenyamanan ruang pertemuan

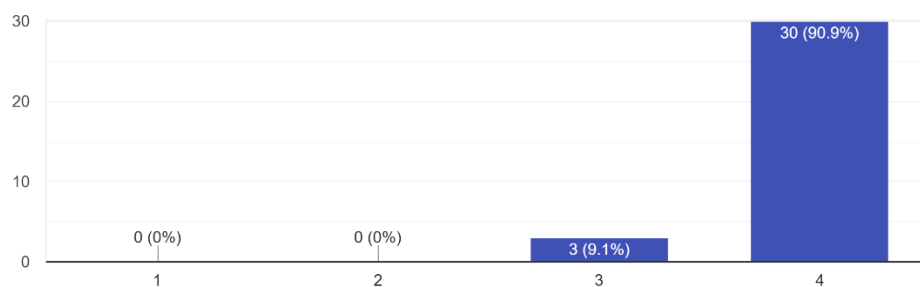


- 6% peserta kegiatan lokakarya yang dilaksanakan di sekolah kurang merasakan kenyamanan terutama kegiatan yang dilaksanakan di SD, keadaan ruang kelas yang kecil dengan jumlah peserta sampai 30-36 orang di kelas, serta sirkulasi udara kurang baik dan tidak tersedianya kipas angin yang memadai di ruang kegiatan membuat konsentrasi peserta terganggu pada saat kegiatan.

Kebersihan, penerangan, pendingin dan kenyamanan kamar hotel (ketika pelaksanaan kegiatan di hotel)

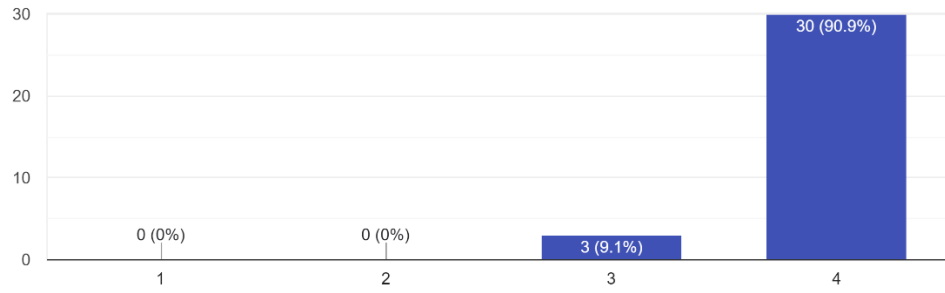


Kebersihan, penerangan, pendingin, dan kenyamanan toilet hotel

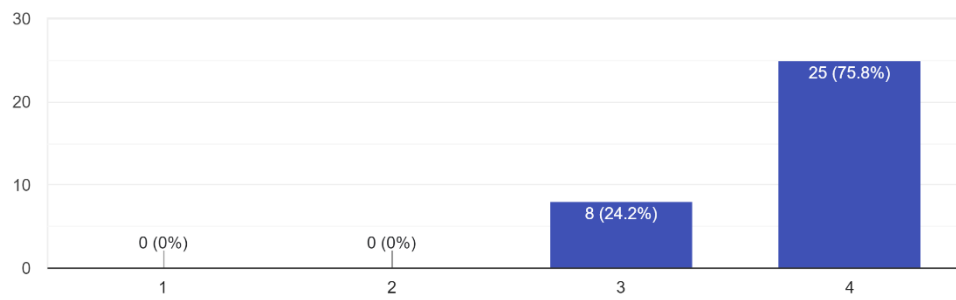


Ketika pelaksanaan kegiatan di sekolah, peserta juga menyampaikan saran agar toilet disesuaikan dengan kapasitas peserta dan ruang shalat yang memadai sehingga peserta tidak antri yang menyebabkan telatnya pembelajaran di kelas dimulai setelah jam istirahat.

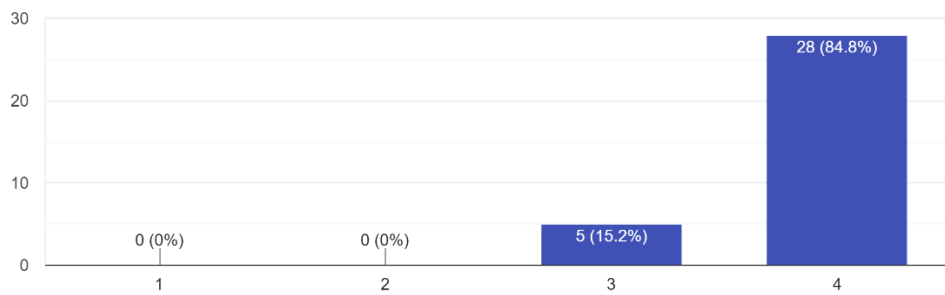
Kebersihan, penerangan, pendingin dan kenyamanan ruang makan hotel



Variasi menu makanan yang disediakan hotel



Keramahan pelayan hotel



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Secara umum, hasil survei kepuasan Masyarakat pada periode triwulan I (Januari s.d Maret 2024) dapat disimpulkan sebagai berikut :

- **Manfaat dan Kualitas Kegiatan:** Kegiatan ini dinilai sangat bermanfaat bagi guru dan tenaga kependidikan, dengan materi yang relevan dan penyampaian yang baik. Peserta berharap kegiatan ini dapat terus dilaksanakan setiap tahun.
- **Ketepatan Waktu:** Banyak peserta menyoroti pentingnya meningkatkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan, baik dalam acara maupun kehadiran peserta di ruangan.
- **Kejelasan Jadwal Acara:** Beberapa peserta mengusulkan agar jadwal acara lebih dijelaskan secara rinci, terutama terkait urutan acara yang dinilai kurang jelas.
- **Preferensi Tatap Muka (Luring):** Peserta lebih menyukai penyajian materi secara langsung/tatap muka, terutama untuk menghindari masalah teknis seperti koneksi internet yang dapat mengganggu kegiatan.
- **Undangan dan Pemberitahuan:** Disarankan agar undangan kegiatan disampaikan lebih awal dan pasti kepada instansi terkait, sehingga peserta dapat mempersiapkan diri dengan baik.
- **Pemateri dan Digitalisasi:** Materi yang disajikan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta, namun peserta mengusulkan agar pemateri terkait digitalisasi pendidikan lebih sering dihadirkan.
- **Peningkatan Kualitas Layanan dan Fasilitas:** Secara umum kegiatan sudah berjalan dengan baik, namun peserta berharap BGP Provinsi Sumatera Barat dapat menganggarkan kegiatan rapat secara luring di tempat yang nyaman pada masa mendatang.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini harus dilanjutkan dengan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas unsur dengan hasil IKM terendah. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka panjang, jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat bulan Januari s.d Maret 2024 adalah sebagai berikut:

1. Berkoordinasi dengan pihak Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota tentang Lokasi pelaksanaan kegiatan di sekolah, agar memilih sekolah yang representative baik ruangan pertemuan, toilet, parkir, mushala dan sebagainya, jika Dinas Pendidikan tidak memiliki sekolah yang memenuhi syarat dapat berkoordinasi dengan Cabang Dinas Pendidikan setempat karena area SMA/SMK lebih luas.
2. Untuk kegiatan daring, akan disiapkan rekaman kegiatan dan link kegiatan di youtube untuk kapasitas peserta melebihi kapasitas ruang zoom
3. Berkoordinasi dengan pihak hotel bagi pelaksanaan kegiatan di hotel masalah layanan penerangan di kamar, air minum di ruangan kegiatan, menu dan lain-lain
4. Masalah waktu pelaksanaan yang sangat dekat dengan undangan, akan diupayakan undangan 1 (satu) minggu sebelum kegiatan atau ada pemberitahuan terlebih dahulu di group Dinas jika undangan masih berupa draft.
5. Masalah penyelesaian administrasi keuangan yang lambat, akan ditingkatkan profesionalisme tim keuangan dan salah satunya pengisian biodata pakai QR-code serta pencantuman pengisian link biodata di undangan, sehingga data tersebut dapat digunakan panitia untuk penyelesaian administrasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Persepsi masyarakat terhadap tingkat kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat telah disampaikan dalam laporan ini, perbaikan yang akan dirumuskan diharapkan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 dilaksanakan setiap tiga bulan dengan sumber data dari kegiatan yang dilaksanakan oleh BGP Provinsi Sumatera Barat. Pelaksanaan pelayanan publik di BGP Provinsi Sumatera Barat pada bulan Januari s.d Maret 2024 mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan akan segera diperbaiki di triwulan kedua.

5.2 Rekomendasi

Persepsi “SANGAT BAIK” dan “BAIK” dari masyarakat, bukan merupakan kesempurnaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan, antara lain:

1. Perlu adanya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP)
2. Untuk perbaikan atau peningkatan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat, jika terdapat perubahan persyaratan maupun prosedur layanan, unit kerja penyedia layanan publik mempublikasikan/mengkomunikasikan kepada masyarakat melalui tatap muka/media cetak/elektronik.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkala untuk menilai apakah perbaikan telah dilakukan dan memberikan dampak peningkatan kepuasan masyarakat dan apakah ada inovasi dari masing-masing unit kerja penyedia layanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan.

4. Perlu dilakukan sosialisasi tentang tata cara pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk menyamakan persepsi sehingga hasilnya lebih akurat dan sesuai dengan kondisi riil.

