

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA
PROVINSI BALI
TAHUN 2026**



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



DAFTAR ISI

COVER	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat.....	1
1.3 Metode Pengumpulan Data.....	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden.....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	9
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV.....	19
KESIMPULAN.....	19
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	15



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;



4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM dilakukan secara digital melalui kuesioner *online* menggunakan *Google Form* yang diakses oleh pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.



6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 1.025 orang dan sampel sebanyak 280 responden.



BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 280 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	137	48.93%
		Perempuan	143	51.07%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	17	6.07%
		D1/D2/D3	5	1.79%
		D4/S1	194	69.29%
		S2	63	22.50%
		S3	1	0.36%
3	Pekerjaan	ASN	280	100%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		Swasta	0	0%
		Wirausaha	0	0%
		Ibu Rumah Tangga	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	0	0%
		Petani/Nelayan	0	0%
		Pekerja Lepas/Freelance	0	0%
		Pensiunan	0	0%
		Lainnya	0	0%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	280	100%
		Disabilitas	0	0%



5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

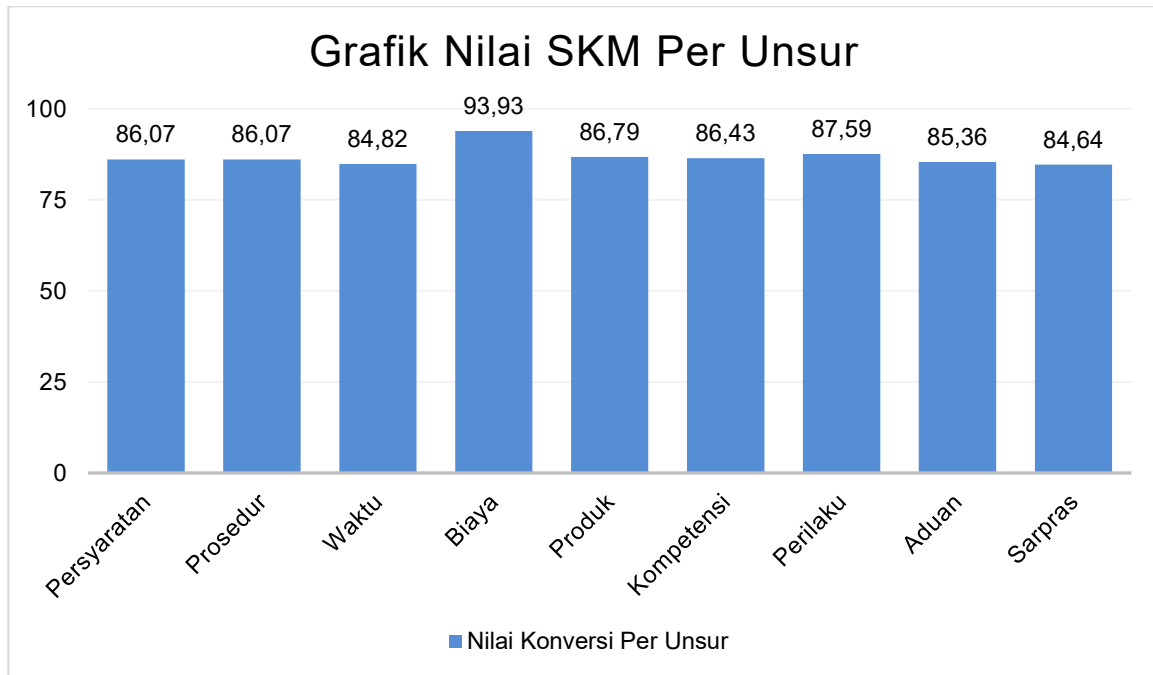


2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Data dan Informasi	121	85.34	85.34	84.70	93.53	85.99	86.21	87.50	85.13	84.91	86.52
2.	Pengaduan	1	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
3.	Pelaksanaan Tugas Bendahara Penerimaan	4	93.75	93.75	87.50	93.75	93.75	93.75	87.50	93.75	93.75	92.36
4	Kepegawaian	139	86.47	86.28	84.77	93.98	87.03	86.47	87.41	84.96	84.21	86.84
5	Legalisir Dokumen	7	85.71	89.29	82.14	96.43	85.71	85.71	89.29	89.29	82.14	87.30
6	Peminjaman GOR	4	87.50	87.50	87.50	93.75	87.50	87.50	87.50	87.50	87.50	88.19
7	Pengesahan Ijazah	4	83.33	83.33	75.00	91.67	83.33	75.00	75.00	75.00	75.00	79.63
Rerata IKM Per Unsur			86.07	86.07	84.82	93.93	86.79	86.43	87.59	85.36	84.64	86.07
IKM Unit Layanan			86.86									
Mutu Unit Layanan			B									



Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa sarana prasarana dan waktu pelayanan merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan; Sarana Prasarana memperoleh nilai rerata 84,64 sebagai nilai terendah, sedangkan Waktu Pelayanan memperoleh nilai 84,82 sebagai nilai terendah kedua.

Sementara itu, secara kualitatif dari kritik dan saran yang masuk, banyak masukan menyatakan bahwa persyaratan layanan masih dirasakan terlalu banyak dan rumit serta terkesan birokratis. Terdapat pula keluhan mengenai sikap petugas pada beberapa layanan yang kurang responsif dan komunikatif, serta sarana prasarana yang perlu diperhatikan dari sisi kerapian dan kenyamanan ruang pelayanan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi dan sikap petugas, serta memperbaiki alur dan sarana prasarana pelayanan agar proses lebih cepat, mudah dipahami, dan mudah diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang



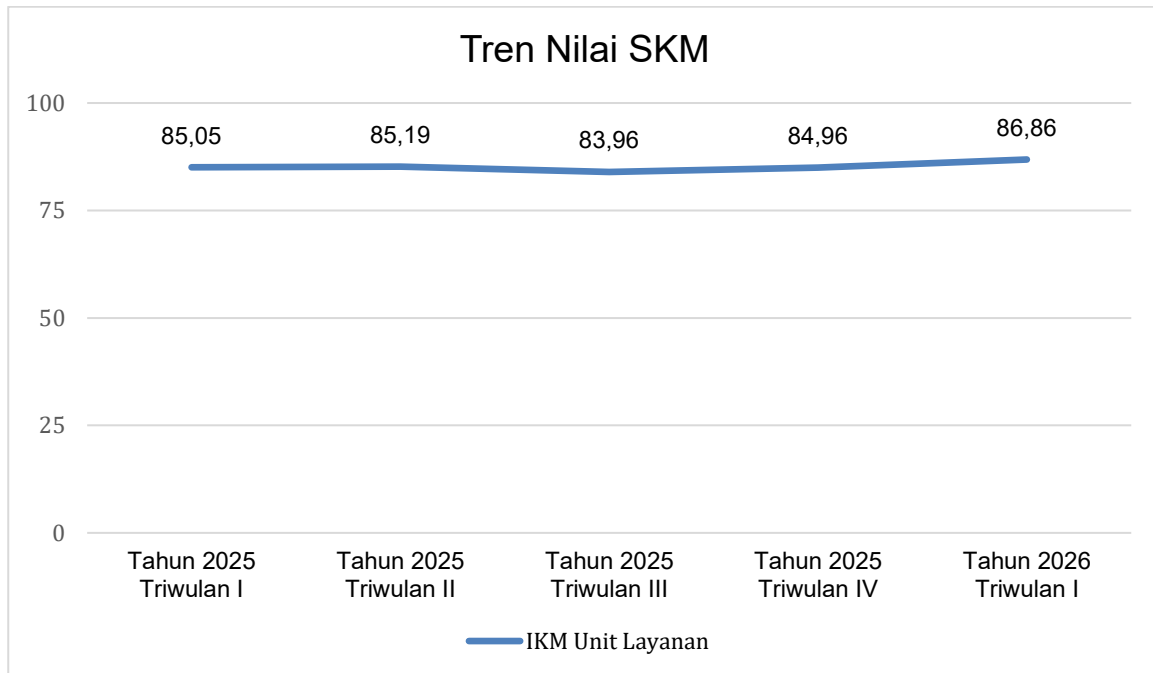
telah kami susun untuk perbaikan layanan ke depan.

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Prasarana	Melakukan penataan ulang ruang pelayanan (<i>furniture</i> , tata letak, kebersihan) agar lebih rapi, dan nyaman.	April 2026	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
		Menyediakan area informasi mandiri yang bersih dan representatif guna meningkatkan kenyamanan pengguna.	April 2026	Kasubbag Umum dan Kepegawaian
2	Waktu Pelayanan	Menyediakan formulir pemeriksaan mandiri (self-assessment checklist) di area pintu masuk pelayanan, guna memastikan kelengkapan persyaratan administrasi	Mei 2026	Kasubbag Umum dan Kepegawaian



2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 5 triwulan terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.



BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	83
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,75
3	Waktu Penyelesaian	80,25
4	Biaya/Tarif	96,25
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82
6	Kompetensi Pelaksana	82
7	Perilaku Pelaksana	82,5
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,5
9	Sarana dan Prasarana	81,25

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Bali telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode (sebelumnya). Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:




No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	1.1. Monitoring dan Evaluasi Konsistensi Penggunaan Aplikasi KONEKSI	Sudah	Monitoring dan evaluasi penggunaan Aplikasi KONEKSI dilaksanakan melalui rapat koordinasi di Kantor Disdikpora Bali dengan menghadirkan perwakilan dari operator sekolah	

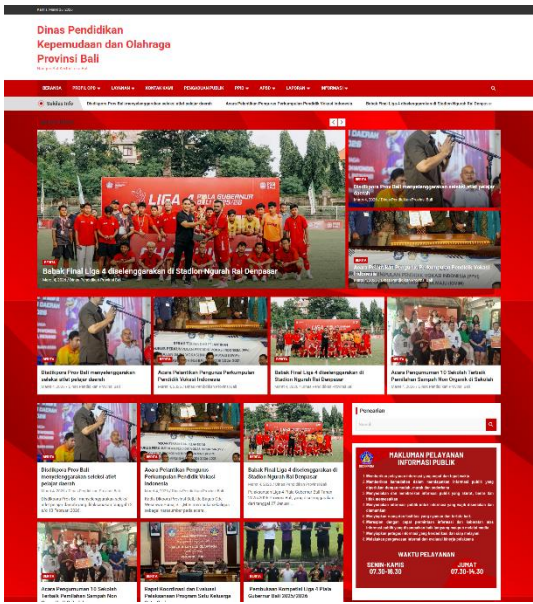


				
2	2.1. Penataan dan Penambahan Fasilitas Ruang Tunggu	Sudah	Ruang tunggu telah ditata dan dilengkapi fasilitas di setiap bidang pelayanan di lingkungan Disdikpora Provinsi Bali.	



				
	<p>2.2. Pembaruan Media Informasi Layanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Informasi layanan selalu diperbarui secara berkala</p>	



			<p>melalui sosial media (Instagram, Facebook) dan website Disdikpora Provinsi Bali</p>	
--	--	--	--	---



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



				<p>The screenshot shows the Instagram profile of 'didikporabaliprov', which is the official account of the Provincial Education, Culture, and Sports Office of Bali. The profile includes the office's logo, name, and statistics (1,125 posts, 5,885 followers, 27 following). Below the profile information are three circular icons for 'FORSEKUI...', 'FORNAS XII...', and 'TIMNASDAV...'. The main content is a grid of nine images: the top row features two posters for 'Selamat Hari Raya Idul Fitri' (1 Syawal 1447 H / 2026 M) and a photo of a religious ceremony; the middle row shows a group of people in a meeting; the bottom row contains several photos of officials speaking at podiums during the event.</p>
--	--	--	--	--




				
3	3.1. Penyederhanaan dan Penyesuaian Alur Layanan	Sudah	Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Aplikasi KONEKSI, dilakukan penyederhanaan alur layanan kepegawaian. Tahapan yang berlebihan dihapus dan persyaratan disederhanakan	



				
	<p>3.2. Sosialisasi Produk dan Alur Layanan</p>	<p>Sudah</p>	<p>Melaksanakan sosialisasi alur layanan yang telah disederhanakan dan penggunaan Aplikasi KONEKSI kepada petugas baru, sebagai tindak lanjut dari hasil monitoring dan evaluasi</p>	



				
--	--	--	--	---




BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I (Januari–Maret 2026), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 1025 responden mengisi SKM pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Provinsi Bali. Layanan kepegawaian (melalui Aplikasi KONEKSI) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 280 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Provinsi Bali secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Dua unsur pelayanan dengan nilai terendah yang menjadi prioritas perbaikan adalah Sarana Prasarana (84,64) dan Waktu Pelayanan (84,82). Sementara itu, berdasarkan masukan kualitatif, persyaratan layanan yang masih dirasakan rumit dan sikap petugas yang perlu lebih responsif juga menjadi perhatian dalam penyusunan rencana tindak lanjut.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan, Kepemudaan, dan Olahraga Provinsi Bali telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut yang disusun, dengan realisasi sebesar 100% (5 dari 5 rencana tindak lanjut telah dilaksanakan).

Bali, 26 Maret 2026

	Ditandatangani secara elektronik oleh:
	KEPALA DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLARHAGA
	Ida Bagus Gde Wesnawa Punia, S.T., M.Si.
	Pembina Tk.I (IV/b) NIP. 19740221 200003 1 005



LAMPIRAN

1. Kuesioner

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENDIDIKAN KEPEREMPUAN DAN OLAHRAGA PROVINSI BALI

Bagian 1 dari 2

Survei Kepuasan Masyarakat

Formulir ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Pendidikan Keperempuanan dan Olahraga Provinsi Bali. Silakan pilih jenis layanan yang Anda gunakan, lalu isi penilaian sesuai pengalaman Anda.

Jenis Profesi *
Silahkan Pilih Jenis Profesi

1. ASN/PNS/PPPK
2. POLRI
3. TNI
4. Pegawai Swasta
5. Wiraswasta
6. Pelajar/Mahasiswa
7. Masyarakat/Lain - lain

Jenis Kelamin *
Silahkan Pilih Jenis Kelamin

1. Laki - Laki
2. Perempuan

Jenis Layanan *
Silahkan Pilih Layanan

1. Data dan Informasi
2. Pengaduan
3. Pelaksanaan Tugas Bendahara Penerimaan
4. Kepegawaian
5. Legalisir Dokumen
6. Peminjaman OOR
7. Pengesahan Ijazah

Setelah bagian 1 Lanjutkan ke bagian berikut

Bagian 2 dari 2

Penilaian Kepuasan Layanan

Silakan berikan penilaian Anda terhadap pelayanan yang telah digunakan. Gunakan skala 1 sampai 4 dengan keterangan sebagai berikut:

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

Penilaian Anda sangat bermanfaat bagi kami untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan Keperempuanan dan Olahraga Provinsi Bali

Persyaratan *
Seberapa mudah persyaratan pelayanan ini dipenuhi ?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Prosedur *
Seberapa jelas dan sederhana prosedur pelayanan ini ?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Waktu Pelayanan *
Apakah waktu penyelesaian pelayanan ini sesuai dengan yang dijanjikan ?

1	2	3	4
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Biaya/Tarif *
Bagaimana kewajaran dan transparansi biaya/tarif pelayanan ini? (jika gratis, pilih 4 = Sangat Baik)

1	2	3	4
---	---	---	---



