



BALAI PENJAMINAN  
MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI GORONTALO  
KEMENDIKBUDRISTEK

# SURVEY KEPUASAN MASYARKAT

TW 1 JAN-MAR

## 2024

BALAI PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN  
PROVINSI GORONTALO

# TAHUN 2024

## KATA PENGANTAR

Survei Kepuasan Pelayanan dilaksanakan berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri dan Reformasi Birokrasi, Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini dilaksanakan 3 (tiga) bulan sekali atau setahun 4 (empat) kali, yaitu . Instrumen Survei disebarkan langsung dalam bentuk link ke semua stakeholder pendidikan di Provinsi Gorontalo yang selama ini menjadi mitra kerja BPMP Provinsi Gorontalo dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai UPT Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan di daerah.

Hasil Survei ini menyatakan pendapat masyarakat pengguna layanan mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di BPMP Provinsi Gorontalo, dan diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Gorontalo, Maret 2024

Kepala,



**Rudi Syaifullah, S.Si, M.M.**

Nip. 197606272003121002

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>1</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>2</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>3</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>5</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>7</b>
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2 Maksud dan Tujuan .....	9
1.3 Sasaran.....	9
1.4 Ruang Lingkup .....	9
1.5 Manfaat.....	10
<b>BAB II : METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>11</b>
2.1 Instrumen Survei.....	11
2.2 Teknik Pengambilan Sampel .....	11
2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
2.4 Variabel Penelitian.....	12
2.5 Jenis Data.....	12
2.6 Lokasi Pengumpulan Data Responden .....	12
2.7 Metode Pengolahan Data.....	12
2.8 Perangkat Pengolahan Data.....	13
2.9 Laporan Hasil Penyusunan Survei.....	14
<b>BAB III : HASIL SURVEI DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>16</b>
3.1 Pengolahan Data Responden.....	16
3.2 Pengolahan hasil Survei.....	19
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>26</b>
4.1 Kesimpulan .....	25
4.2 Saran .....	26
LAMPIRAN 1.....	
LAMPIRAN 2.....	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Profil preferensi responden berdasarkan gender	16
Gambar 2 : Profil preferensi responden berdasarkan jenjang Pendidikan	18
Gambar 3 : Profil preferensi responden berdasarkan Usia	19
Gambar 4 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024	21
Gambar 5 : Grafik Hasil Jawaban Responden Unsur Persepsi Korupsi	23
Gambar 6 : Hasil Jawaban responden Pertanyaan ke-10 (P10)	24

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 : Kriteria/Kategori Penilaian Pelayanan	13
Tabel 2 : Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 3 : Data responden berdasarkan Gender	16
Tabel 4 : Data responden berdasarkan Jenjang Pendidikan	17
Tabel 5 : Data responden berdasarkan Usia	18
Tabel 4 : Hasil Jawaban Responden	19
Tabel 5 : Hasil rata-rata setiap unsur pelayanan	21

# **BABI**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik merupakan sebuah indikator yang paling penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintahan pusat hingga pemerintahan daerah, Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah Pengukuran secara Komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui Survei ini mendorong masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi terhadap Pelayanan Publik.

Ruang lingkup survei ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan, penanganan pengaduan serta saran dan

masuk. Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan minimal 1 (Satu) tahun sekali. Peningkatan kualitas pelayanan publik tidak bisa dilakukan secara terpisah dari berbagai pihak. Harus ada perpaduan dari berbagai bagian yang menjadi pilar dari pelayanan publik itu sendiri, termasuk dari pimpinan dan pelaksananya. Berdasarkan hal tersebut maka perlu dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan diatur dalam pedoman kerja Masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan prima berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu balai layanan publik.

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo mempunyai tugas dalam melaksanakan Penjaminan Mutu Pendidikan dasar dan menengah, dan merupakan suatu balai penyelenggara pelayanan publik yang telah melakukan inovasi untuk keteraturan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku. Inovasi dimulai dari pelayanan di ruang tunggu BPMP Gorontalo saat ini setiap hari kerja (senin-jumat) dari pukul 08.00-16.00 telah ada 3 orang pegawai yang bertugas sebagai *customer service* yang siap membantu dan mengarahkan tamu-

tamu yang berkunjung ke BPMP Gorontalo. Setiap pelayanan publik yang diberikan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo memiliki Standar Operasional Pelayanan sehingga dapat dijamin pelayanan publik di balai ini akan lebih efisien dan transparan dari segi waktu dan biaya. Semua pelayanan publik yang diberikan mendapat kemudahan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan melalui website masing-masing pelayanan publik yang dituju.

Untuk mewujudkan Pelayanan yang berkualitas serta upaya dalam perbaikan di lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo ini maka kami melakukan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pengguna pelayanan publik kepada masyarakat pada tahun 2024.

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

1. Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengidentifikasi masalah yang menyebabkan masyarakat kurang/tidak puas dengan pelayanan pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo.
2. Mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Balai / pelayanan publik kepada Pengunjung atau *Stake Holder* sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

## **1.3 Sasaran**

1. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja
2. Penataan system, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas dan berdaya guna
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

## **1.4 Ruang Lingkup**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan terhadap pihak-pihak yang memiliki kepentingan di lingkungan BPMP Gorontalo.

## **1.5 Manfaat**

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Instrumen Survei**

Instrumen Survei ini sebagai alat untuk memperoleh data dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen survei yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

1. Sebagai bahan utama survei adalah diperolehnya data dengan cara pengisian kuesioner oleh responden atau masyarakat berdasarkan pengalaman responden terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo
2. Bagian dari Kuesioner terdiri dari identitas responden meliputi tanggal survei, jam survei, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap pelayanan yang telah diberikan

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengumpulan data (pengambilan sampling) yang digunakan adalah menggunakan Metode *Accidental Sampling*. Data yang diperlukan berdasarkan hasil dari pengisian daftar pertanyaan pada kuesioner. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

#### **2.3 Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan BPMP Provinsi Gorontalo menggunakan teknik survei, yaitu : Kuesioner elektronik (internet/e-survey). Untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari-Maret Tahun 2024, Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo menentukan teknik survei dengan memilih Metode Kuesioner melalui pengisian sendiri, dengan mempertimbangkan keterbatasan biaya dan personil yang terlibat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 tersebut.

#### **2.4 Variabel Penelitian**

Berdasarkan Prinsip Pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 ada 14 unsur yang *relevan, valid* dan *raliable*, namun dalam survei ini hanya diambil 10 (Sepuluh) unsur sebagai variabel penelitian yang digunakan dalam mengukur kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan atau jasa di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo, yaitu:

1. Kemudahan prosedur pelayanan
2. Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan
3. Tanggungjawab Petugas dalam memberi pelayanan
4. Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan
5. Kecepatan pelayanan di instansi/balai
6. Kesopanan dan keramahan petugas
7. Ketepatan penyelesaian pelayanan
8. Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
9. Sarana dan prasarana pelayanan

## 2.5 Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden.

## 2.6 Lokasi Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden Pusat Informasi dan Layanan Terpadu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo.

## 2.7 Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memperoleh nilai dasar atau interpretasi terhadap penilaian IKM maka dilakukan dengan cara diambil angka tertinggi dari 1 sampai 100 dibagi dengan jumlah kriteria (opsi jawaban) hasilnya adalah  $100 : 4 = 25$  maka di peroleh nilai dasar IKM unit pelayanan, untuk mengetahui nilai indeks Kepuasan Masyarakat maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

### 1. Kriteria penilaian

Dalam survei ini kriteria penilaiannya dapat dilihat dalam tabel berikut

No	Nilai Persepsi	Nilai Interval Konversi	Kategori Penilaian	Keterangan
1	1,00-1,75	25,00 - 43,75	D	Buruk
2	1,76-2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang
3	2,51-3,25	62,51 - 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 - 100	A	Sangat Memuaskan

**Tabel 2.1 Kriteria/Kategori Penilaian Pelayanan**

## 2.8 Perangkat Pengolahan Data

### a. Pengolahan Menggunakan Komputer

Data *entry* dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program komputer/ system data base (Microsoft excell 2010).

### b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabel hasil jawaban responden mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

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

**a. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan kebawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

**b. Nilai Survei Pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang pertanyaan tersebut dijumlahkan.

**2.9 Laporan Hasil Penyusunan Survei**

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan disusun dengan materi utama sebagai berikut :

- 1) Survei Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama, penimbang dalam survei ini adalah 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana dalam tabel berikut :

NO	UNSURSKM	NILAI UNSUR SKM
1	Kemudahan prosedur pelayanan	a
2	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan	b
3	Tanggungjawab Petugas dalam memberi Pelayanan	c
4	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan	d
5	Kecepatan pelayanan di instansi/balai	e
6	Kesopanan dan keramahan petugas	f
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	g
8	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	h
9	Sarana dan prasarana pelayanan	i

**Tabel 2.2 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

**Nilai survei adalah nilai indeks (X)**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut;

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = nilai indeks x nilai dasar, (hasilnya kemudian dilihat dalam tabel 2.1 pada kriteria penilaian kolom nilai interval konversi).
- b. Mutu pelayanan ( lihat tabel 2.1)
- c. Kinerja unit pelayanan 9 ( lihat tabel 2.1)

### BAB III

#### HASIL SURVEIDAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pengelolaan Data Responden

Responden yang berpartisipasi dalam survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 bulan Januari - Maret yang diselenggarakan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo ada sebanyak 10 responden

##### 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini diantaranya 6 orang responden atau sebesar 60% yang berjenis kelamin laki-laki, 40% atau sebanyak 4 orang berjenis kelamin perempuan.

**Tabel 3.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b>		
Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan
Jumlah	6	4

**Gambar 3.1 Profil Preferensi Responden Berdasarkan Gender**

##### 2. Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Karakteristik responden menurut Jenjang Pendidikan, dalam survey ini mayoritas responden berpendidikan S1 yaitu sebanyak 8 orang atau 80%, selanjutnya karakteristik responden dengan latar belakang pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 20%, menunjukkan bahwa responden mempunyai pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan kuesioner.

**Tabel 3.2 Data Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan</b>					
Jenjang Pendidikan	D3	S1	S2	S3	Tanpa Keterangan
Jumlah	0	8	2	0	0

**Gambar 3.2 Olah data Responden Berdasarkan Gender**

### **3. Data Responden Berdasarkan Usia**

Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel dibawah ini dan pengolahan data dalam gambar 3.3

**Tabel 3.3 Data Responden Berdasarkan Usia**

<b>Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</b>	
<b>20 - 30</b>	<b>5</b>
<b>31 - 50</b>	<b>5</b>
<b>&gt; 51</b>	<b>0</b>
<b>Tanpa keterangan</b>	<b>0</b>

Berdasarkan olahan data di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang paling sedikit ada pada kelompok usia 20-30 tahun yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 50% dan Sebanyak 50 orang atau 50% yang tidak mengisi pilihan kelompok usia dalam survei yang diberikan. Kemudian untuk usia responden antara 31 - 50 tahun dan usia diatas >51 tahun yaitu masing-masing sebanyak 0 orang atau sebesar 0% Pengunjung yang datang ke Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo dan atau yang melakukan Pelayanan lewat media komunikasi seperti *WhatsApp* adalah mereka yang termasuk dalam usia Produktif.

### **3.2 Pengelolaan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Nilai Unsur Pelayanan**

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan yang telah dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh 14 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Pelayanan**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	3	4	3	3	4
NRR/unsur	<b>3.57</b>	<b>3.47</b>	<b>3.56</b>	<b>3.55</b>	<b>3.46</b>	<b>3.53</b>	<b>3.46</b>	<b>3.51</b>	<b>3.51</b>
NRR Trtmbng/ unsur	<b>0.388</b>	<b>0.381</b>	<b>0.392</b>	<b>0.386</b>	<b>0.381</b>	<b>0.388</b>	<b>0.381</b>	<b>0.386</b>	<b>0.386</b>
<b>NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>3,44</b>

Dari Tabel 3.2 di atas diperoleh nilai indeks SKM (3,44) dan nilai dasar dalam survei ini adalah (25) untuk memperoleh hasil survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :  $(3,53 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) + (3,51 \times 0,11) = 3,44$  nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar =  $3,47 \times 25 = 86,75$  sehingga dapat di simpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo yang dinilai dari 9 (Sembilan) unsur Pelayanan semuanya ada pada kategori SANGAT MEMUASKAN dengan nilai Interval diatas dari 81,26 dengan nilai tertinggi terdapat pada unsur ke 3 (tiga) yaitu mengenai Tanggung jawab Petugas Dalam Memberi Pelayanan, hasil penilaian ini menunjukkan bahwa Mutu Pelayanan dan Kesadaran akan Kewajiban dari Petugas yaitu Pegawai BPMP Provinsi Gorontalo untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga

masyarakat merasa puas ketika menerima pelayanan yang diberikan oleh Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo.

**Tabel 3.5 Hasil rata-rata setiap Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
<b>1</b>	Kemudahan prosedur pelayanan (U1)	<b>3.57</b>
<b>2</b>	Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan (U2)	<b>3.47</b>
<b>3</b>	Tanggungjawab Petugas dalam memberi pelayanan (U3)	<b>3.56</b>
<b>4</b>	Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan (U4)	<b>3.55</b>
<b>5</b>	Kecepatan pelayanan di instansi/balai(U5)	<b>3.44</b>
<b>6</b>	Kesopanan dan keramahan petugas (U6)	<b>3.51</b>
<b>7</b>	Ketepatan penyelesaian pelayanan(U7)	<b>3.41</b>
<b>8</b>	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan (U8)	<b>3.54</b>
<b>9</b>	Sarana dan prasarana pelayanan (U9)	<b>3.57</b>

**Gambar 3.4 Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun**

## BAB IV

### KESIMPULANDANSARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat pada lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan yang diberikan BPMP Gorontalo Tahun 2024 menunjukkan ada pada kategori **SANGAT MEMUASKAN**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat **3,47** dan setelah dikonversikan hasilnya sebesar **86,75**
2. Hasil pengolahan Kepuasan Masyarakat memberikan informasi bahwa unsur-unsur pelayanan tertinggi dari hasil survei adalah :
  - U1 : Kemudahan prosedur pelayanan
  - U2 : Kedisiplinan petugas dalam memberi pelayanan
  - U3 : Tanggungjawab petugas dalam memberi layanan
  - U5 : Kecepatan pelayanan di instansi/balai
  - U8 : Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan
  - U9 : Sarana dan prasarana pelayanan

Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo perlu mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah dilakukan selama ini hal ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan harapan dan kepuasan masyarakat di waktu yang akan datang.
3. Hasil Survei Persepsi Korupsi pada lingkungan Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo tahun 2024 menunjukkan bahwa untuk pertanyaan P1, P2, P3, P4 dan P7 jawaban masyarakat 100% tidak adanya Praktek Percaloan (P1), tidak adanya biaya tambahan (P2), tidak pernah menerima tawaran untuk pelayanan yang lebih mudah yang mengeluarkan biaya (P3), tidak dimintakan Komisi dalam pemberian Pelayanan (P4) dan tidak terdapat praktek KKN dalam pengurusan pelayanan (P7), dalam pemberian layanan di Balai Penjaminan Mutu Pendidikan (BPMP) Provinsi Gorontalo.

## 4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan analisa data yang diperoleh pada survei Kepuasan Masyarakat tahun 2024 :

1. Setiap unsur dalam pelayanan sangatlah penting untuk dapat menampilkan citra yang positif di mata public/masyarakat maka Penyedia jasa/layanan yaitu Balai Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Gorontalo berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan masyarakat disarankan untuk terus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan tetap terus melakukan peningkatan baik dalam unsur-unsur pelayanan yang masih kurang maupun dalam peningkatan terhadap Persepsi Korupsi tetapi juga peningkatan kompetensi, perilaku serta kemampuan petugas dalam pelayanan.
2. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.