

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )**  
**DINAS PENDIDIKAN, KEMUDAAN DAN OLAHRAGA**  
**KAB. KARANGASEM TAHUN 2021**

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga melibatkan 65 responden yang terdiri dari 43 orang laki-laki dan 22 responden perempuan. Hasil pengukuran IKM setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini

NO	UNSUR PELAYANAN	JUMLAH NILAI	RATA-RATA	NILAI RATA-RATA X 0,11
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan,	213	3,28	0,36
2	Kemudahan prosedur,	215	3,37	0,37
3	Kecepatan pelayanan,	208	3,20	0,36
4	Kewajaran biaya pelayanan,	252	3,88	0,43
5	Kesesuaian produk dengan standar pelayanan,	212	3,26	0,36
6	Kompetensi petugas,	211	3,25	0,36
7	Kesopanan dan keramahan petugas,	220	3,38	0,38
8	Kualitas sarana dan prasarana	203	3,12	0,35
9	Penanganan pengaduan	255	3,99	0,44
	JUMLAH			3,40

Hasil pengukuran masing-masing indikator pelayanan publik yang dijadikan alat ukur Indeks Kepuasan Masyarakat didapat penilaian rata-rata sebagai berikut :

- 1) Paling rendah adalah Kualitas sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,12.
- 2) Paling tinggi Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 3,99.
- 3) Bobot nilai tertimbang Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,40.

Untuk memperoleh nilai persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka nilai tertimbang dikalikan dengan 25.

IKM Unit Pelayanan x 25
-------------------------

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= 3,40 \times 25 \\ &= 84,92 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Penetapan nilai persepsi, interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga pada semester 2 Tahun 2021 didapat nilai persepsi **84,92** yang berarti bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada dalam posisi mutu pelayanan **B (Baik)**