

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Periode Semester I Tahun 2026



Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga
Kota Denpasar
2026

DAFTAR ISI

LAPORAN

DAFTAR ISI

BAB I

PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Tujuan dan Manfaat
- 1.3 Metode Pengumpulan Data
- 1.4 Waktu Pelaksanaan SKM
Penentuan Jumlah Responden

BAB II

ANALISIS DATA SKM

- 2.1 Analisis Responden
- 2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan
- 2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut
- 2.4 Tren Nilai SKM

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

BAB IV

KESIMPULAN

12LAMPIRAN

- 1. Kuesioner
- 2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

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 Kota Denpasar Kota Denpasar 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 pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada 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 Kota Denpasar Kota Denpasar 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) yaitu 6 (enam) bulan (per semester). Pengisian kuesioner dilakukan oleh pengguna layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar yang mendapatkan pelayanan selama semester 1 (satu) Tahun 2026 periode Bulan Januari -Juni 2026.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis layanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar ataupun dapat melihat dari jumlah penerima layanan pada SKM periode sebelumnya. Berdasarkan data jumlah penerima layanan pada SKM Semester I Tahun 2026 tercatat populasi penerima layanan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar adalah sebanyak 280 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan melalui penentuan jumlah minimum sampel pada tabel *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan tabel *Krejcie and Morgan*, maka jumlah minimum sampel responden yang dikumpulkan dalam satu periode SKM (Semester I Tahun 2026) yaitu 132 orang.

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	78	27,86 %
		Perempuan	202	72,14 %
2	PENDIDIKAN	SMA Kebawah	7	2,50 %
		Diploma	1	0,36 %
		S1	259	92,50 %
		S2 ke atas	13	4,64 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	209	74,64 %
		Lainnya	67	23,93 %
		Pegawai Swasta	4	1,43 %
4	JENIS LAYANAN	Layanan di Bidang Umum dan Sekretariat	6	2,14%
		Layanan di Bidang Pembinaan Sekolah Menengah pertama	10	3,57 %
		Layanan di Bidang PAUD dan PNF	7	2,50%
		Layanan di bldang pembinaan Ketenagaan	1	0,36 %
		Layanan di b lding Pembinaan Sekolah Dasar	222	79,29 %
		Layanan di Bidang kepemudaan dan Olahraga	34	12,14

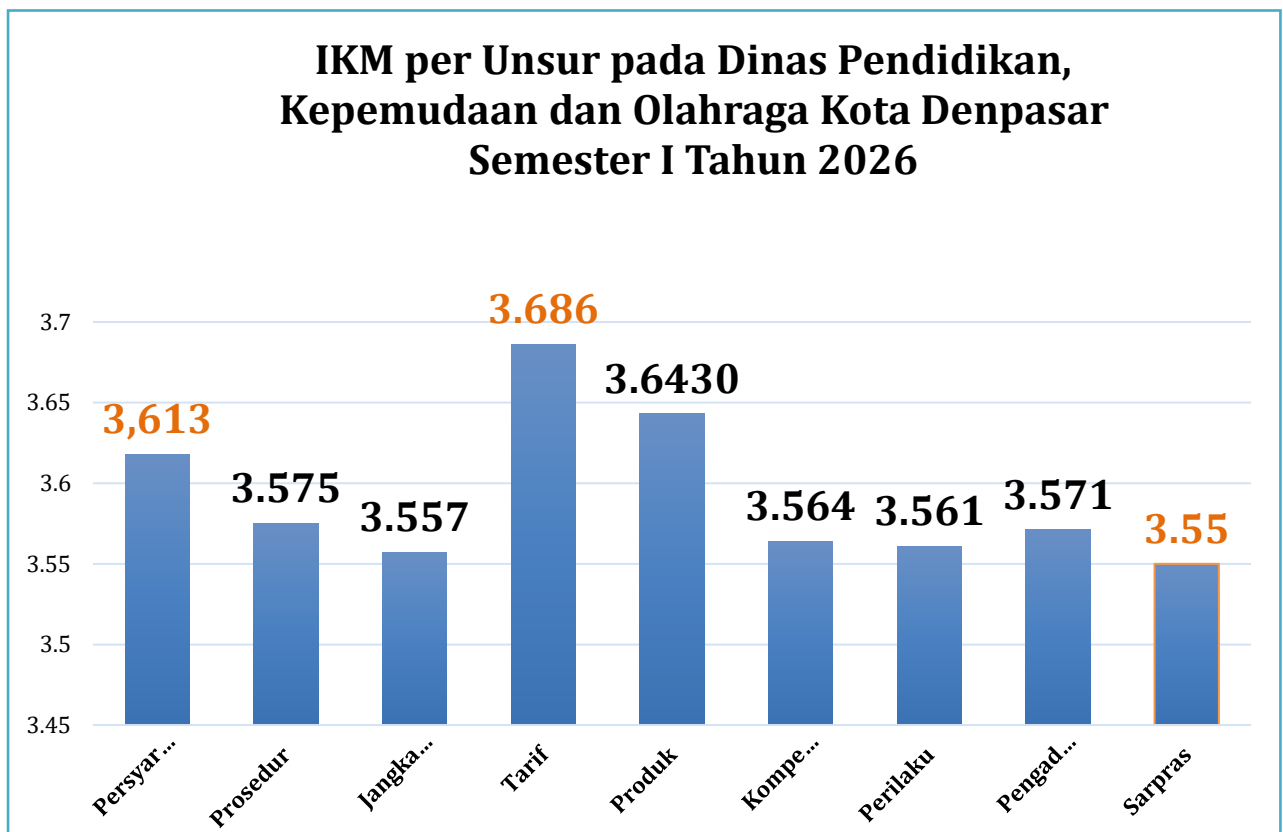
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1RRTpHnUiQcwIWtpKIhyhol7hIDZggXwb-X7v3VIXuAk/edit?usp=sharing>

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Umum dan Sekretariat	6	3.500	3.667	3.833	3.500	3.667	3.667	3.833	3.667	3.500	91.113
2.	Layanan di Bidang Pembinaan Ketenagaan	2	4	4	3.5	4	4	4	4	4	3.5	97.125
3	Layanan di Bidang Pembinaan Sekolah Menengah pertama	10	3.400	3.300	3.300	4.000	3.900	3.400	3.200	3.400	3.100	86.025
4.	Layanan di Bidang PAUD & PNF	7	3.571	3.571	3.714	3.143	3.571	3.286	3.571	3.714	3.429	87.611
5.	Layanan di Bidang Pembinaan Sekolah Dasar	221	3.615	3.570	3.561	3.679	3.602	3.584	3.570	3.575	3.575	89.717
	Layanan di Bidang	34	3.706	3.647	3.529	3.765	3.824	3.500	3.529	3.529	3.559	90.432

	Kepemudaan dan Olahraga											
Rerata IKM Per Unsur			3.618	3.575	3.557	3.686	3.643	3.564	3.561	3.571	3.550	
IKM Unit Layanan			89.70									
Mutu Unit Layanan			A (Sangat Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek jangka waktu layanan, sarana prasarana dan tarif layanan merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 3,550. Selanjutnya jangka waktu layanan mendapatkan nilai terendah 3,557 dan perilaku petugas layanan nilai 3,561.

Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa sarana layanan perlu ditingkatkan dan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

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 oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan penyederhanaan persyaratan layanan, meningkatkan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Sarana Parsarana	Menyusun Anggaran pengadaan sarana prasaran pelayanan public secara bertahap	Juli 2026	Kepala Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
2	Waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan Waktu Penyelesaian layanan dan memberikan kompensasi layanan	Juli 2026	Kepala Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
3	Prilaku pelaksana layanan	Pembinaan secara berkala terhadap pelaksana layanan	Juli 2026	Kepala Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar

2.4 Tren Nilai SKM

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



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 7 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar 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 Kota Denpasar Kota Denpasar periode Semester II Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

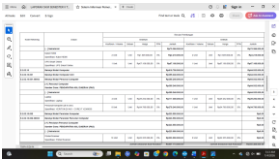
Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Semester II Tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3,67
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,62
3	Waktu Penyelesaian	3,53
4	Biaya/Tarif	3,69
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,63
6	Kompetensi Pelaksana	3,61
7	Perilaku Pelaksana	3,54
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,61
9	Sarana dan Prasarana	3,52

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 Kota Denpasar Kota Denpasar telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur

terendah hasil SKM periode Semester II Tahun 2025 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)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Melaksanakan Pembinaan secara berkala terhadap pelaksana layanan	Sudah	Melaksanakan Pembinaan secara berkala terhadap pelaksana layanan		
2	Melaksanakan Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan Waktu Penyelesaian layanan dan memberikan	Sudah	Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan Waktu Penyelesaian layanan dan memberikan kompensasi layanan		

	kompensasi layanan				
3	Menyusun Anggaran pengadaan sarana prasaran pelayanan publik	Sudah	Pengadaan sarana prasaran pelayanan public secara bertahap		

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu semester mulai Januari hingga Juli Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 280 responden mengisi SKM pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar di tahun 2026. Layanan Pembinaan Sekolah Dasar dengan pengguna layanan terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 222 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,70. Meskipun terdapat fluktuasi, nilai SKM Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar dalam kurun waktu Tahun 2020 hingga Tahun 2026 menunjukan konsistensi kinerja Sangat Baik.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, prosedur dan produk spesifikasi. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar akan menindaklanjuti sesuai dengan rencana tindaklanjut yang telah ditetapkan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%

Denpasar, 2 Juli 2026
Kepala Dinas Pendidikan, Kepemudaan
dan Olahraga Kota Denpasar

Drs. Anak Agung Gede Wiratama, M.Ag
Kepala TK I (IV/b)
NIP. 19680404 199403 1 016

LAMPIRAN

1. Kuesioner

**SURVEI
PERSEPSI ANTI
KORUPSI (SPAK)
PADA DINAS
PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA
KOTA DENPASAR**

Salam Sewaka Widya Dharma,

Dalam rangka Pembangunan Zona Integritas pada Dinas Pendidikan, Keperemudaan dan Olahraga Kota Denpasar dengan tujuan untuk mengetahui persepsi korupsi dan memperoleh masukan guna perbaikan layanan, Saudara dipercaya menjadi responden pada kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) ini. Atas kesediaan Saudara memberikan pendapat kami

2. Dokumentasi

**KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA
KOTA DENPASAR**

asomayasa@gmail.com [Ganti akun](#)
Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFILE RESPONDEN

E-Mail *
Jawaban Anda

Nama Lengkap *
Jawaban Anda

3.

Jenis Kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia *

☐ < 20 Tahun

☐ 20 - 29 Tahun

☐ 30 - 39 Tahun

☐ 40 - 49 Tahun

☐ > 50 Tahun

Pendidikan Terakhir *

☐ SMA ke bawah

4.