

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

KABUPATEN KEPAHIANG

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM	5
2.2 Metode Pengumpulan Data	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	11
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Pengolahan Data	17
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	21
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	22

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (Prima) menjadi salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Setiap warga negara dan penduduk berhak mendapatkan pelayanan publik yang baik, maka dari itu pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas tentunya dilakukan oleh aparatur yang mempunyai kinerja yang baik melalui peningkatan efektivitas, efisien, profesionalisme, dan akuntabilitas. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat dapat dikatakan baik jika penerima pelayanan mendapatkan pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel, maka salah satu upaya untuk mengetahui perkembangan kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik melalui kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah. Disamping itu melalui data indeks kepuasan masyarakat dapat dipergunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu dilakukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

Hakekat dari pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
5. Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang merupakan lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan pendidikan perlu berupaya meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan sesuai bagi penerima pelayanan maka, diperlukan pedoman diantaranya; Azas, prinsip dan standar pelayanan. Azas, prinsip dan standar pelayanan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Azas-azas pelayanan yang mencakup: Transparansi , Akuntabilitas, Kondisional ,Partisipatif, Keamanan Hak, dan Keseimbangan Hak dan kewajiban. Sedangkan untuk prinsip pelayanan hal-hal yang diutamakan yaitu; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, keramahan, dan kesopanan. Untuk standar pelayanan yang diutamakan yaitu; Prosedur pelayanan, produk pelayanan, Waktu penyelesaian,Kompetensi petugas pemberi pelayanan , Sarana dan prasarana. Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya dalam menyelenggarakan pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi penerima pelayanan. Jika penerima pelayanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti penyelenggara pelayanan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan

merupakan interaksi social dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku. Oleh sebab itu, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang melakukan survei dan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini public dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Uni Pelayanan Publik.

Untuk melakukan penilaian kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang melakukan penilaian survey secara mandiri guna mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan kedua atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679).
2. Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215).
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5150).
7. Peraturan Bupati Kepahiang Nomor 24 Tahun 2017 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja serta memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang kepada masyarakat.

Tujuan dari penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.
2. Sebagai evaluasi guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.
4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Kepahiang, responden yang terlibat adalah masyarakat, pegawai, Siswa/Siswi dan stakeholder terkait mengenai pendidikan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sistem digital QRcode sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan dan juga untuk mempermudah penerima pelayanan saat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat karena dapat diakses melalui perangkat digital Handphone dan juga Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang pun sudah menyediakan Wifi gratis bagi penerima pelayanan ketika ingin mengakses sistem QRcode. Sistem QRCode yang digunakan tersebut tetap merujuk pada ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat 9 unsur dalam kuesioner survei kepuasan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
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.
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, ketrampilan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang. Sedangkan pengisian QRcode Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Saat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat para responden dapat mengakses QRcode dengan cara scan QRcode yang sudah ditempel pada pintu masuk, setelah itu responden dapat mengisi data dan 9 unsur yang terdapat pada Google Form yang telah disediakan. Setelah mengisi Google Form responden dapat mengklik “Kirim” pada bagian bawah.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu Pengumpulan data responden dilaksanakan selama 4,5 (empat setengah bulan) bulan dari bulan Januari s/d Mei 2024 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Januari - Mei 2024	78
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2024	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang berdasarkan periode survei sebelumnya. Berdasarkan data perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak 220 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang.

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	150	108	460	210	2000	322
15	14	160	113	480	214	2200	327
20	19	170	118	500	217	2400	331
25	24	180	123	550	226	2600	335
30	28	190	127	600	234	2800	338
35	32	200	132	650	242	3000	341
40	36	210	136	700	248	3500	346
45	40	220	140	750	254	4000	351
50	44	230	144	800	260	4500	354
55	48	240	148	850	265	5000	357
60	52	250	152	900	269	6000	361
65	56	260	155	950	274	7000	364
70	59	270	159	1000	278	8000	367
75	63	280	162	1100	285	9000	368
80	66	290	165	1200	291	10000	370
85	70	300	169	1300	297	15000	375
90	73	320	175	1400	302	20000	377
95	76	340	181	1500	306	30000	379
100	80	360	186	1600	310	40000	380
110	86	380	191	1700	313	50000	381
120	92	400	196	1800	317	75000	382
130	97	420	201	1900	320	100000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	55	37%
		PEREMPUAN	95	63%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	5	3%
		SLTA	35	23%
		DIPLOMA	2	1%
		SI	102	68%
		S2	6	4%
3	PEKERJAAN	PNS	90	60%
		SWASTA	15	10%
		WIRASWASTA	17	11%
		PELAJAR	5	3%
		LAINNYA	23	15%
4	JENIS LAYANAN	Legalisir Ijazah	42	28%
		Pembuatan PAK/SKP	17	11%
		Usul Pensiun	6	4%
		Surat Cuti	7	5%
		Verifikasi SPJ	29	19%

		Pelayanan Pendidikan Dikdas	15	10%
		Pelayanan Bidang PTK	24	16%
		Izin Operasional	3	2%
		pelayanan kebudayaan	7	5%

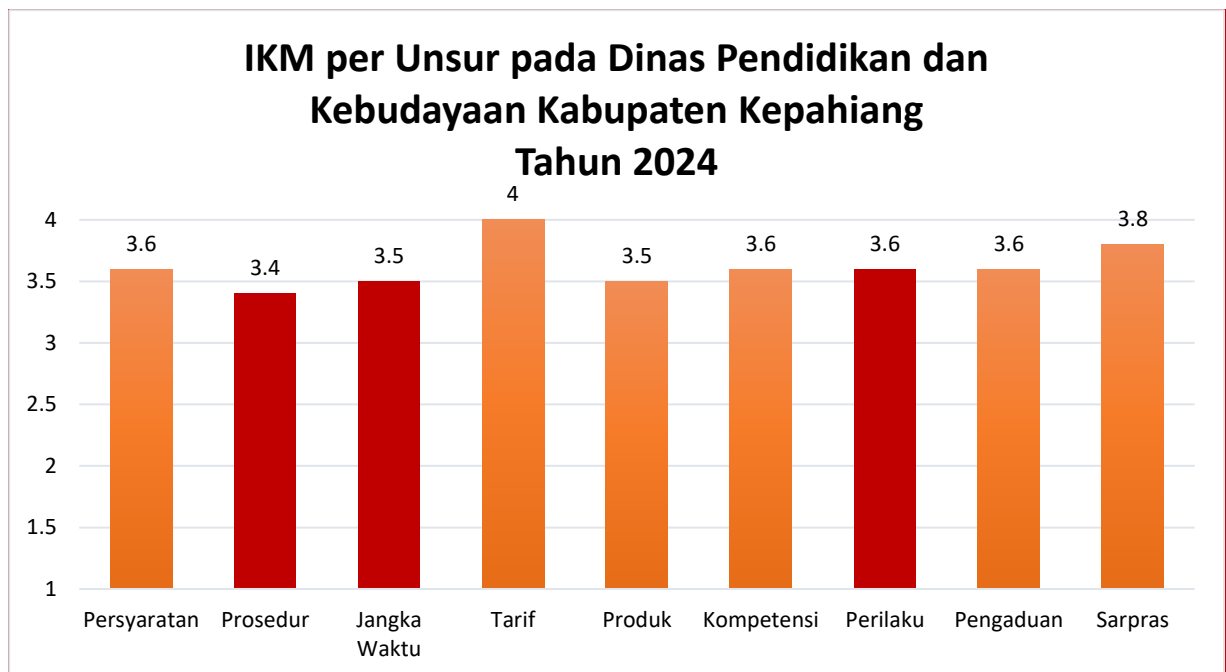
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,4	3,5	4	3,5	3,6	3,6	3,6	3,8
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,66 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai terendah terdapat pada unsur dua yaitu Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,4 yang masuk dalam kategori B (Baik). Kemudian ada dua unsur pelayanan yang mendapat nilai yang sama dengan nilai 3,5 yaitu Jangka Waktu Pelayanan dan Produk Pelayanan. Kedua unsur layanan tersebut juga masuk dalam kategori B (Baik). Dengan nilai tersebut maka dapat dilihat bahwa kedua unsur tersebut sudah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Ketepatan Jangka Waktu Pelayanan yang dijanjikan serta Produk Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan. Setelah itu, terdapat pula empat unsur yang mendapatkan nilai yang sama yaitu ; Persyaratan layanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas Pelayanan dan Pengaduan yang mendapatkan nilai 3,6 atau masuk dalam kategori B (Baik).

Sementara itu untuk penilaian tertinggi berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat diketahui bahwa unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan (pada unsur unsur 4) berada pada nilai tertinggi dengan nilai 4 (100) dengan kategori A (sangat baik). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan/ apatur Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki responsivitas yang tinggi terkait dengan semua urusan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang yang digratiskan.

Pada unsur Sarpras (Sarana dan Prasarana) atau unsur 9 mendapatkan nilai tertinggi kedua dengan nilai rata rata perunsur sebesar 3,8 atau nilai rata rata tertimbang sebesar 94,5. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang telah menambahkan kebutuhan sarana prasarana secara berkala. Dukungan prasarana seperti komputer, printer, jaringan akses internet dan pendukung lainnya sudah tersedia dengan baik. Hal ini tentu saja berdampak pada kecepatan pelayanan yang diberikan, disisi lain sarana prasarana akan terus diusahakan untuk penambahan fasilitas yang masih harus dipenuhi secara berkala agar para user/recipient (pengguna/penerima) pelayanan dapat merasa nyaman dan dapat menikmati fasilitas yang telah disediakan saat menggunakan layanan.

Tentu saja apa yang telah dilakukan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten kepahiang berdampak pada kinerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang dan petugas pelayanan teknis dan ini selalu menjadi komitmen bersama dalam menjaga kualitas pelayanan. Data tersebut dapat menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang terus berusaha meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, sejauh ini belum ditemukannya persoalan yang begitu signifikan dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang. Beberapa saran dari pengguna layanan cenderung memberikan komentar positif untuk tetap menjaga kualitas layanan dan terus meningkatkan pelayanan tidak ada masalah spesifik terkait Sembilan unsur yang dinilai.

Prioritas unsur program yang menjadi usulan dalam bahasan laporan adalah:

1. Memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang memadai atau dengan standar pelayanan minimal.
2. Meningkatkan kecepatan pelayanan dengan menyediakan akses informasi yang berhubungan dengan prosedur dan persyaratan yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun.
3. Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia sesuai dengan perkembangan zaman sehingga pelayanan dapat dilakukan secara maksimal.

Sebagai tantangan terkait pelayanan publik, menunjukkan bahwa tuntutan globalisasi, kebutuhan masyarakat dan trend perkembangan teknologi sudah tidak dapat dibendung lagi. Oleh karena itu tantangan-tantangan pelayanan publik harus disambut dengan mengikuti perubahan yang diinginkan. Inovasi pelayanan, kemudahan pelayanan, kecepatan pelayanan, transparansi, dan unsur-unsur yang ada dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih harus diutamakan (*good and clean govermence*).

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas usulan dalam pembahasan laporan guna semakin meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

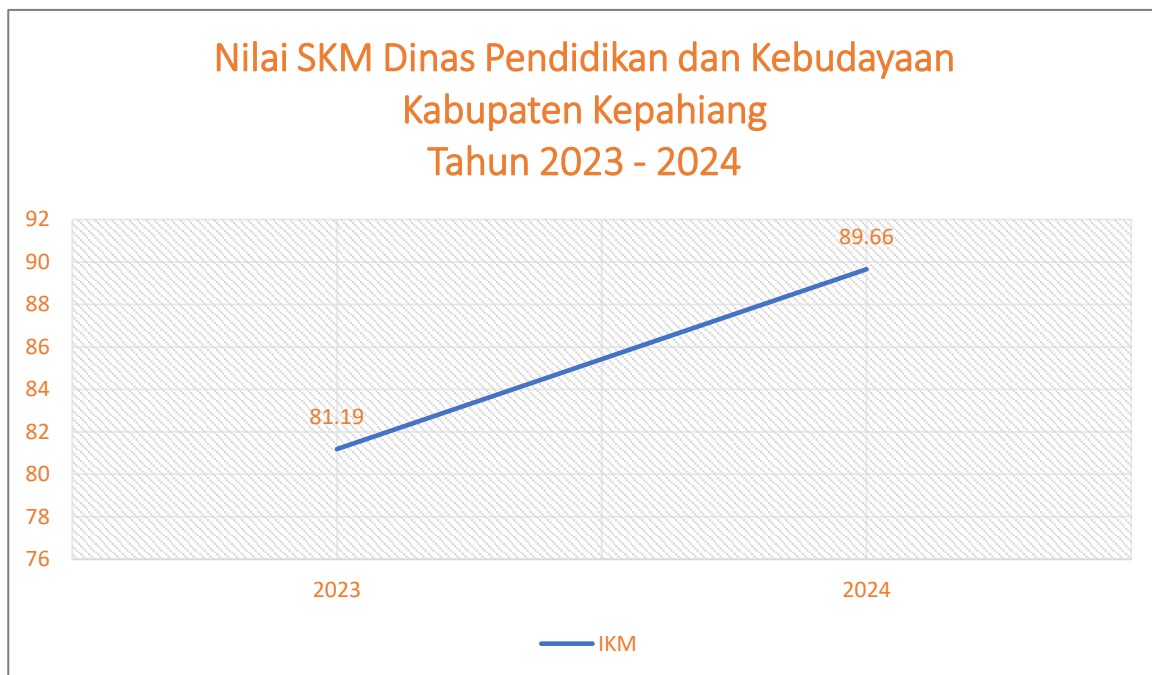
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1.	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
2.	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat

perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Mei 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang telah mengalami peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dalam dua tahun terakhir. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang konsisten dalam upaya peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik.
- Dari kesembilan unsur pelayanan terdapat 3 unsur pelayanan yang masuk dalam penilaian kategori B (Baik) yaitu; Kemudahan prosedur pelayanan, Kecepatan waktu pelayanan dan Produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan 6 unsur pelayanan masuk dalam nilai kategori A (Sangat baik) yaitu; Kesesuaian antara persyaratan dan jenis, Sarana dan prasarana, Kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, Saran dan masukan, sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif pelayanan.

Kepahiang, 29 Mei 2024
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang



NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM
NIP. 19780715 200604 010

LAMPIRAN

1. Google Form Survei Kepuasan Masyarakat

SURVEY KEPUASAN LAYANAN PUBLIK

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG

Asal Instansi/alamat

Teks jawaban singkat

Nama Lengkap

Jenis Kelamin

1. Laki-Laki
2. Perempuan

Keperluan Layanan

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris dinas
3. Kepegawaian (TU)
4. Pendidik dan Tenaga Kependidikan (PTK)
5. Perencanaan, Keuangan dan Barang Milik Daerah
6. Pendidikan Dasar (Dikdas)
7. Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD & PNF)
8. Kebudayaan

Tingkat Kepuasan Pelayanan yang didapat *

	Sangat memuaskan	Memuaskan	Cukup Memuaskan	Kurang Memuaskan
Kesesuaian persya...	☐	☐	☐	☐
Kemudahan prose...	☐	☐	☐	☐
Kecepatan waktu ...	☐	☐	☐	☐
Biaya/tarif dalam p...	☐	☐	☐	☐
Kesesuaian antara...	☐	☐	☐	☐
Kompetensi kema...	☐	☐	☐	☐
Kesopanan dan ke...	☐	☐	☐	☐
Kualitas sarana da...	☐	☐	☐	☐
Penanganan peng...	☐	☐	☐	☐

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KEPAHIANG

No. Rekaman :
Jenis Layanan :
Jumlah Populasi : 220
Jumlah Target Responden : 150



No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER - UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Laki - laki	48	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	Laki - laki	35	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Laki - laki	27	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	30	SLTA	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki - laki	34	S1	Wiraswasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	Perempuan	50	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Perempuan	25	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	Perempuan	42	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Perempuan	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	Perempuan	32	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	Laki - laki	57	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	Laki - laki	57	SLTA	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	Laki - laki	57	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	Laki - laki	15	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Laki - laki	16	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	Laki - laki	33	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	Laki - laki	47	S2	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	Laki - laki	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

19	Laki - laki	25	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki - laki	27	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	Laki - laki	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	Laki - laki	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	Laki - laki	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	Laki - laki	31	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	Laki - laki	30	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	Laki - laki	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Perempuan	16	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	Perempuan	16	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	Perempuan	17	SLTP	Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Perempuan	57	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	Perempuan	57	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	Perempuan	57	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	Perempuan	40	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Perempuan	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	Laki - laki	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki - laki	33	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Laki - laki	34	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Laki - laki	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	Laki - laki	41	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Perempuan	29	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	Perempuan	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	36	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	Perempuan	38	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	Perempuan	43	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	Perempuan	44	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	Laki - laki	51	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

47	Laki - laki	53	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	Perempuan	55	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Perempuan	47	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	Perempuan	49	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	Perempuan	37	S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	Laki - laki	33	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	Laki - laki	29	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
54	Laki - laki	28	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
55	Laki - laki	40	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	Laki - laki	40	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
57	Perempuan	43	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
58	Perempuan	41	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
59	Perempuan	30	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
60	Perempuan	31	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
61	Perempuan	31	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
62	Laki - laki	44	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
63	Perempuan	43	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
64	Perempuan	35	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
65	Perempuan	35	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	Perempuan	38	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
67	Perempuan	37	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
68	Perempuan	33	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
69	Laki - laki	32	S1	PNS	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	Laki - laki	30	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
71	Laki - laki	29	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
72	Laki - laki	30	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
73	Laki - laki	45	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
74	Laki - laki	45	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	

75	Laki - laki	48	S1	PNS	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
76	Perempuan	50	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
77	Perempuan	33	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
78	Perempuan	35	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
79	Perempuan	35	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
80	Perempuan	38	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
81	Perempuan	33	S1	PNS	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
82	Perempuan	31	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
83	Laki - laki	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
84	Perempuan	39	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
85	Perempuan	42	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
86	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
87	Laki - laki	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
88	Laki - laki	33	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
89	Laki - laki	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
90	Laki - laki	28	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
91	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
92	Perempuan	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
93	Perempuan	30	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
94	Perempuan	30	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
95	Perempuan	30	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
96	Perempuan	30	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
97	Perempuan	36	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
98	Perempuan	22	Diploma	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	Perempuan	24	Diploma	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
100	Laki - laki	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
101	Laki - laki	30	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
102	Perempuan	45	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	

103	Perempuan	49	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
104	Perempuan	39	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
105	Perempuan	37	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
106	Laki - laki	28	S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
107	Perempuan	36	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
108	Perempuan	36	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	Perempuan	36	SLTA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
110	Perempuan	36	SLTA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
112	Perempuan	36	SLTA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
113	Perempuan	36	SLTA	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
114	Perempuan	36	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
115	Perempuan	34	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
116	Perempuan	26	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
117	Laki - laki	34	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
118	Laki - laki	45	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
119	Perempuan	48	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
120	Perempuan	45	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
121	Perempuan	42	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
122	Perempuan	34	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
123	Perempuan	34	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
124	Laki - laki	34	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
125	Perempuan	29	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
126	Perempuan	27	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
127	Perempuan	19	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
128	Perempuan	20	SLTA	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
129	Laki - laki	33	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
130	Perempuan	21	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	Perempuan	30	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	

132	Perempuan	31	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
133	Perempuan	26	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
134	Perempuan	24	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
135	Perempuan	27	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
136	Perempuan	34	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
137	Laki - laki	34	S1	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
138	Perempuan	34	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
139	Perempuan	34	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
140	Perempuan	23	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
141	Perempuan	53	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
142	Perempuan	29	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	Perempuan	35	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
144	Perempuan	31	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
145	Laki - laki	33	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
146	Laki - laki	37	S1	Wiraswasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
147	Perempuan	29	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
148	Perempuan	34	SLTA	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
149	Perempuan	42	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
150	Perempuan	49	S2	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai Rata - Rata					3,54	3,34	3,5	4	3,46	3,54	3,54	3,58	3,78	
Nilai Rata - Rata <u>Tertimbang</u>					0,393	0,371	0,389	0,444	0,385	0,393	0,393	0,398	0,421	3,587
SKM Unit Pelayanan							*) 89,66							

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - rata	Konvensi Nilai
U1	Kesesuaian antara persyaratan dan jenis	3,6	88,5
U2	Kemudahan prosedur	3,4	83,4
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,5	87,5
U4	Kewajaran biaya pelayanan	4	100
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,5	86,5
U6	Kompetensi pelaksana	3,6	88,5
U7	Perilaku pelaksana	3,6	88,5
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,6	89,5
U9	Sarana dan prasarana	3,8	94,5

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konvensi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,064	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Kepahiang, 22 Mei 2024
Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang



NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM
NIP. 19780715 200604 010

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDYAAN
KABUPATEN KEPAHANG
TAHUN 2023**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik di berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik pusat maupaun daerah untuk dapat meningkatkan pelayanannya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang

jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik termasuk pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang.

Beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM diantaranya untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan penyelenggara pelayanan, sebagai alat ukur kinerja penyelenggara pelayanan dan sebagai pedoman peningkatan kualitas dan kinerja penyelenggara pelayanan. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang periode 2023 menunjukkan angka yang beragam pada setiap unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	76,75	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	76,25	C
3	Waktu Penyelesaian	76,5	C
4	Biaya/Tarif	99	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	76	C
6	Kompetensi Pelaksana	77,25	B
7	Perilaku Pelaksana	77,75	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	94,5	A
9	Sarana dan Prasarana	76,75	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 4 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 2	1.1 Evaluasi terhadap pengguna layanan yang masih belum paham terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan	√				
2	Unsur 3	2.1 Memberikan akses pelayanan dan informasi melalui aplikasi media sosial Whatsapp sehingga proses pelayanan berjalan dengan baik	√				
3	Unsur 5	3.1 Memberikan akses informasi online melalui Website bagi pengguna layanan untuk mendapatkan informasi mengenai SOP yang sudah disediakan	√				
4	Unsur 9	4.1 Menambahkan AC (Air Conditioner) pada ruang pelayanan dan beberapa bidang agar penerima pelayanan nyaman saat berurusan dan APAR (Alat Pemadam Kebakaran)	√				

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, 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	1.1 Unsur 2 mengenai evaluasi pengguna layanan	Sudah	Petugas pelayanan mengarahkan dan memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan		
2	2.1 Unsur 3 mengenai akses layanan melalui online	Sudah	Pengguna layanan dapat meninggalkan nomor telepon atau whatsapp kepada petugas pelayanan agar petugas pelayanan dapat		

			menghubungi pengguna layanan jika proses pemberkasan sudah selesai dan bisa diambil		
3	3.1 Unsur 5 memberikan akses informasi SOP melalui Website	Sudah	Pengguna layanan dapat mengakses informasi yang lengkap dan rinci melalui laman website resmi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang		
4	4.1 Unsur 9 menambahkan AC (Air Conditioner) dan APAR (Alat Pemadam Kebakaran)	Sudah	Penambahan AC (Air Conditioner) dan APAR (Alat Pemadam Kebakaran) telah dilaksanakan pada awal tahun 2024		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Kepahiang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu : 0 (NIHIL)
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Evaluasi petugas layanan dan pengguna layanan	Mengevaluasi secara berkala agar kualitas dan kinerja semakin meningkat serta dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan	TW1		
2	Evaluasi terhadap Sarana dan Prasarana bagi	Menambahkan AC dan APAR di ruang pelayanan dan beberapa bidang	TW1		

	pegguna pelayanan	sebagai penunjang kenyamanan bagi pengguna pelayanan			
--	-------------------	--	--	--	--

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kabupaten Kepahiang



NINING FAWELY PASJU, S.Pt., MM
NIP. 19780715 200604 010