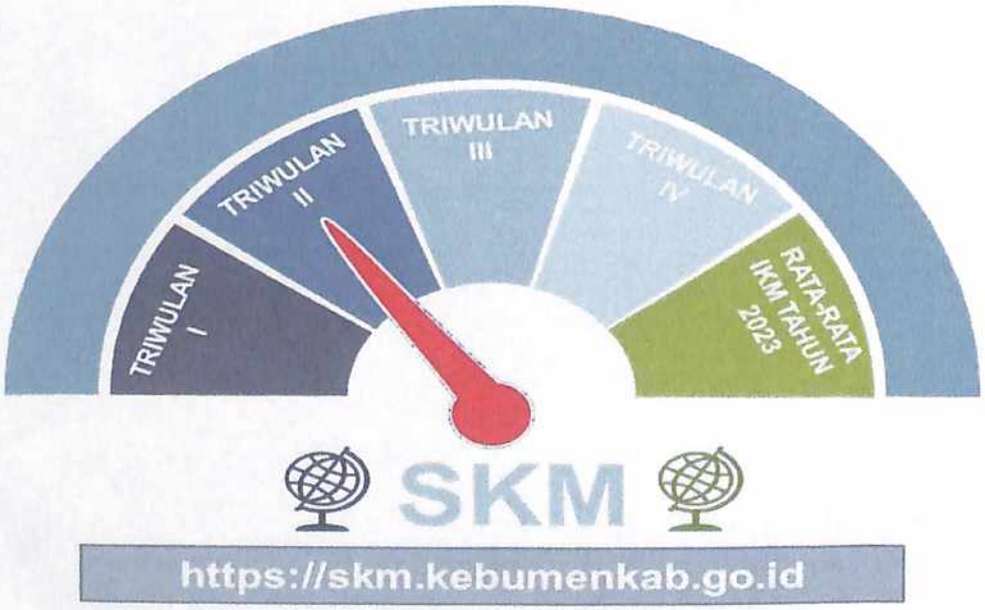


LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2024



DINAS PENDIDIKAN, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN KEBUMEN

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulilah kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas karuniaNya yang kita peroleh untuk melaksanakan tugas dan pengabdian kita kepada masyarakat, bangsa dan negara sehingga Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dapat menyelesaikan Dokumen Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III tahun 2024.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat. Salah satu upaya untuk mengukur harapan masyarakat tersebut melalui Survey Kepuasan Masyarakat pengguna layanan. Hasil dari survey tersebut menjadi dasar untuk pengambilan keputusan dalam rangka perbaikan mutu layanan. Melalui dokumen laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini semua pihak yang berkepentingan dapat mengetahui kinerja Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan pengelolaan urusan pendidikan, kepemudaan dan olahraga sesuai tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh karyawan/karyawati Dinas Pendidikan, kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen serta masyarakat pengguna layanan sebagai responden, sehingga dokumen laporan SurveiKepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2024 Triwulan III yang sudah dilaksanakan untuk dilaporkan dan diperoleh kesimpulan serta rekomendasi.

Demikian yang dapat kami sampaikan, kami siap menerima saran dan masukan guna peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.

Kebumen, 16 Oktober 2024
KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN

YANIE GIAT SETYAWAN, S.Sos., M., Acc.
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP 19690116 199503 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR... i

DAFTAR ISI..... ii

BAB I. PENDAHULUAN.....

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

1.3. Maksud & Tujuan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat..... 2

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

2.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024..... 4

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

3.1. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024..... 8

BAB IV KESIMPULAN

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dilaksanakan mendasari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada bulan Juli s/d September 2024 terhadap Layanan Publik yang dilaksanakan sesuai tugas pokok dan fungsi. Survey Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat mendorong partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam menilai kinerja layanan publik, meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong inovasi layanan, serta meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan.

Standar pelayanan sebagai tolak ukur atau pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Dimensi empati dalam konteks pelayanan publik dengan merumuskan adanya 3 (tiga) indikator, yaitu melayani masyarakat dengan sopan, pegawai melayani dengan ramah, dan sikap pegawai melayani masyarakat yang komplain.

Pelayanan Publik yang dilaksanakan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan dan aturan serta norma-norma yang berlaku. Meskipun demikian pasti tidak semua pihak ataupun unsur yang terlibat di dalamnya merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya maka harus ada masukan, saran maupun kritik yang tidak lepas dari unsur penilai bagi perbaikan-perbaikan di masa yang akan datang.

Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; tarif/biaya; produk spesifikasi jenis pelayanan;kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, perlu diselenggarakan survei atau pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Survei dilakukan secara online melalui website: skm.kebumenkab.go.id setelah petugas melakukan pelayanan. Hasil SKM yang didapat akan merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan secara prima dapat segera dicapai sesuai dengan target yang telah ditentukan.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen mendasari:

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
d. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik; dan
e. Peraturan Bupati Kebumen Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen.

1.3 Maksud Dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.

Maksud dari Kegiatan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik dengan cara melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
b. Memperoleh data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen;
c. Untuk mengetahui baik dan buruknya kinerja Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik, visi dan misi pada organisasi perangkat daerah;
d. Sebagai strategi Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam rangka melakukan perbaikan secara skala prioritas atau penyempurnaan layanan sesuai kebutuhan dan tuntutan masyarakat;
e. Memperoleh feedback atau umpan balik berupa masukan atau keluhan terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan
f. Mengukur komitmen pimpinan dan staf Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang diikuti dengan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan mengetahui rencana tindak lanjut perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II
DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III

Hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen pada triwulan III Tahun 2024, seharusnya lebih meningkat dibanding hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II yang sudah diatas rata-rata sebagaimana ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.1
Ringkasan Hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	84.05	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.42	B
3	Waktu Penyelesaian	82.14	B
4	Biaya/Tarif	94.42	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	85.03	B
6	Kompetensi Pelaksana	85.08	B
7	Perilaku Pelaksana	84.76	B
8	Sarana dan Prasarana	83.5	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	95.68	A

Dari data pada tabel di atas, dapat terlihat hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan II sudah diatas rata-rata sebesar 85.59 dari 280 responden yang sudah mendapatkan pelayanan pada Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen.

Tabel 2.2
Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83.21	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83.21	B
3	Waktu Penyelesaian	86.79	B
4	Biaya/Tarif	86.79	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82.05	B
6	Kompetensi Pelaksana	81.43	B
7	Perilaku Pelaksana	79.64	B
8	Sarana dan Prasarana	75.36	C
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.57	A

Berdasarkan data tabel di atas terlihat hasil survei kepuasan masyarakat pada triwulan III mengalami penurunan, hal ini terlihat rata-rata indeks kepuasan masyarakat hanya mencapai 82.23. Sedangkan unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka indeks kepuasan masyarakat masih rendah terdapat pada unsur sarana prasarana dan perilaku pelaksana.

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK DISDIKPORA
BULAN/TRIWULAN/SEMESTER/ TRIWULAN 3 TAHUN 2024

NILAI IKM	RESPONDEN	
82, 23	Jumlah Responden : 14 orangJenis Kelamin : Laki-laki	= 6
	: Perempuan	= 8
	Pendidikan : SD	= 1
	: SMP	= 1
	: SMA	= 1
	: DIPLOMA	= 0
	: S1	= 11
	: S2/S3	= 0
	: Lainnya	= 0

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen, telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat Tahun 2024 melalui sistem aplikasi SKM online dengan akses ke alamat link **https://skm.kebumenkab.go.id** mendasari Surat Sekretaris Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 000.8.3.4/13415/2024 Tanggal 3 Oktober 2024 hal Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024.

Terhadap unsur transparansi pelayanan dan integritas petugas pelayanan, sebagaimana ketentuan MCP (Monitoring Center for Prevention) KPK akan dicukupi pada Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV tahun 2024.

Guna mengetahui mutu layanan dan kinerja Pelayanan Publik Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen dalam menyelenggaran pelayanan kepada masyarakat, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber data : Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017

Tabel 2.4

RENCANA TINDAK LANJUT ATAS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DISDIKPORA TRIWULAN 3 TAHUN 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu			Penanggung Jawab
			Bulan I	Bulan II	Bulan III	
1	Peningkatan Kapasitas	Surat Keterangan Kesalahan Penulisan Ijasah/STTB(Sekretariat) akan ditinjau ulang	√	√	√	Sekretariat
2	Sarana dan Prasarana	Legalisasi Dokumen (Sekretariat) peningkatan SDM dalam menggunakan fasilitas kerja/saranaprasarana	√	√	√	Sekretariat
3	Prosedur	Legalisasi Dokumen (Sekretariat) Peningkatan dalam pelayanan	√	√	√	Sekrtetariat
4	Sarana dan Prasarana	Surat keterangan Kesalahan Penulisan Ijazah/STTB (Sekretariat) Peningkatan SDM dalam menggunakan/kecakapan fasilitas kerja/sarana prasarana	√	√	√	Sekretariat
5	Peningkatan Kapasitas	Surat Keterangan Kehilangan Ijazah/STTB (Sekretariat) akan dievaluasi terhadap kapasitas pelaksana dan peningkatan kapasitasASN sebagai pelaksana pelayanan	√	√	√	Sekretariat
		Verifikasi calon Penerima Bantuan Sarana dan Prasarana, jenis pelayananini merupakan jenis pelayanan yang insidental terkait ketepatan waktu pelayanan tidak bisa menjadi indikatorkarena menyesuaikan kondisi dilapangan	√	√	√	BIDANG PAUD, BIDANG SD, BIDANG SMP
		Pelayanan Dapodik PAUD, minimnya SDM Pelayanan PAUD, akan dilaksanakan evaluasi terkait waktupelayanan	√	√	√	BIDANG PAUDDAN PNF
		Rekomendasi Pindah Sekolah akan dilakukan peningatan kapasitas dalampenggunaan fasilitas/sarana dan prasana	√	√	√	SEKRETARIAT
		Program Indonesia Pintar (PIP) akan dilaksanakan evaluasi dan peningkatan kapasitas bagi pelaksana	√	√	√	SUBKOR PERENCANAAN

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan sebagai berikut:

Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

Tabel 3.1
Realisasi Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No.	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	1.1 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	1.2 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	1.3 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
2	2.1 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	2.2 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	2.3 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
3	3.1 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	3.2 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	
	3.3 (Nama Kegiatan)			(Foto/gambar/ akses alamat link, uraian)	

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kebumen telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I Tahun 2024 sebanyak 82.73% dan Triwulan II Tahun 2024 sebanyak 85.47%, sedangkan pada Triwulan III indeks kepuasan masyarakat sebanyak 82.23% sehingga rata-rata diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 83.48% yang berarti masih masuk katagori baik.
   (Prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%, untuk rata-rata (capaian % Tw.1 + % Tw.2 + % TW 3) / 3)
2. Masih terdapat unsur yang akan ditindaklanjuti pada Triwulan IV karena beberapa alasan, yaitu:
   a. (RTL Unsur pelaksana)
   b. (RTL Unsur sarana dan prasarana)
3. Guna memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya rencana tindak lanjut antara lain:

No	Rencana Tindak Lanjut	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Unsur Pelaksana	Mengoptimalkan Unsur Pelaksana Layanan, untuk mengintruksikan responden mengisi link SKM	1 hari	Sekretariat dan Kepala Bidang	
2	Unsur Sarana dan Prasarana	Memberikan barcode dimasing-masing unit layanan	1 hari	Sekretariat	

Kebumen, 16 Oktober 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA
KABUPATEN KEBUMEN

YANIE GIAT SETYAWAN, S.Sos., M. Acc.
Pembina Utama Muda/IV.c
NIP 19690116 199503 1 001