LAPORAN
TINDAK LANJUT SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGELANG
TAHUN 2025

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Undang-undang 25 Tahun 2009 memberikan konsekwensi logis bagi setiap aparatur pemerintah maupun swasta dalam pemberian pelayanan pada masyarakat baik langsung maupun secara berjenjang

Ketentuan dan persyaratan yang telah ditetapkan dalam pelaksanaan pelayanan publik perlu ada regulasi dan inovasi seiring dengan dinamika yang berkembang dimasyarakat untuk menuju kearah perbaikan kualitas dan kuantitas pelayanan,

Pelayanan publik (*public service*) oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan dibidang pendidikan merupakan kondisi eksisting yang menggambarkan berhasil atau tidaknya suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hal ini disebabkan validitas output pelayanan pendidikan merupakan dasar/kunci dari semua jenis pelayanan berikutnya.

Untuk itu sumber daya manusia dalam satuan kerja perangkat Daerah yang mengampu pelayanan pendidikan sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik melalui media masa baik elektronik maupun non elektronik, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. 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 dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**.

Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

1. Profil pengguna layanan;
2. Persepsi pengguna layanan, dan;
3. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.

Mengingat pentingnya penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat seperti yang tersebut di atas, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah menyelenggarakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang diadakan secara rutin setiap tahun.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

1. MAKSUD

Sesuai grand design Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Magelang, keberhasilan dalam penyelengaraan pelayanan pendidikan salah satunya dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan/kritik untuk membangun dengan jalan survei kepuasan masyarakat.

Adapun Penyusunan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk memberikan data keterlibatan dan peran masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan umum hal ini sesuai dari amanat pasal 40 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik khususnya untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan yang diselenggarakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan baik secara kualitatif maupun kuantitatif dengan tata cara penilaian maupun pendapat dari masyarakat.

2. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. DASAR HUKUM PELAKSANAAN KEGIATAN

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, (lembaran negara RI. Tahun 1999 nomor 60 dan tambahan lembaran Nomor 3839);
2. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (ProPeNas) tahun 2000-2004, (lembaran negara RI. Tahun 2000 nomor 206);
3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301;
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 Tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom, (lembaran negara RI, tahun 2000 nomor 54 dan tambahan lembaran negara RI, nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 8 Tahun 2004 Tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 101 Tahun 2001 Tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi dan tata kerja menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali di ubah terakhir dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 29 tahun 2003;
8. Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 10 tahun 2004 tentang perubahan atas keputusan presiden Republik Indonesia nomor 108 tahun 2001 tentang unit organisasi dan tugas eselon I menteri negara, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Keputusan Presiden nomor 48 tahun 2003;
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 01 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada masyarakat;
10. Keputusan Men.PAN nomor 63 /kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

11. Peraturan Men.PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Magelang Periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3,09**	**Baik**
2	Prosedur	**3,17**	**Baik**
3	Waktu Pelayanan	**3,51**	**Baik**
4	Biaya/Tarif	**3,89**	**Sangat Baik**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3,79**	**Sangat Baik**
6	Kompetensi Pelaksana	**3,76**	**Sangat Baik**
7	Perilaku Pelaksana	**3,81**	**Sangat baik**
8	Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan	**3,67**	**Baik**
9	Sarana dan Prasarana	**3,68**	**Baik**

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 3 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	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi persyaratan disetiap jenis layanan	√	√	√		**Sekretariat dan Bidang**
		Menampilkan persyaratan melalui website atau media sosial	√				
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			**Sekretariat dan Bidang**
3	Waktu Pelayanan	Mensosialisasikan alur pelayanan agar pengguna layanan memahami tahapan yang harus dilalui bahwa masing-masing tahapan membutuhkan waktu	√	√			**Sekretariat dan Bidang**

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Peningkatan sosialisasi persyaratan disetiap jenis layanan	Sudah	Melakukan Sosialisasi kepada Kepala SMP, SKB, dan Korwil Menampilkan persyaratan melalui website atau media sosial	https://s.id/DEJFK	Sekolah tidak mencatat persyaratan sehingga pengguna layanan sering tidak lengkap syaratnya
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Sudah	Melakukan Rapat Evaluasi Prosedur Pelayanan	https://s.id/DEJFK	
3	Mensosialisasikan alur pelayanan agar pengguna layanan memahami tahapan yang harus dilalui bahwa masing-masing tahapan membutuhkan waktu	Sudah	Membuat design alur pelayanan kemudian ditempel di ruang pelayanan dan media sosial	https://s.id/DEJFK	

BAB IV
KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%
2. 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.	Peningkatan sosialisasi persyaratan disetiap jenis layanan	Melakukan Sosialisasi kepada Kepala SMP, SKB, dan Korwil Menampilkan persyaratan melalui website atau media sosial	Triwulan 3	Sekretariat dan Bidang	Sekretariat Disdikbud
2.	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	Melakukan Rapat Evaluasi Prosedur Pelayanan	Triwulan 2	Sekretariat dan Bidang	Sekretariat Disdikbud
3.	Mensosialisasikan alur pelayanan agar pengguna layanan memahami tahapan yang harus dilalui bahwa masing-masing tahapan membutuhkan waktu	Membuat design alur pelayanan kemudian ditempel di ruang pelayanan dan media sosial	Triwulan 2	Sekretariat dan Bidang	Sekretariat Disdikbud

KEPALA DISDIKBUD
KABUPATEN MAGELANG

PEMERINTAH KABUPATEN DISDIKBUD

SLAMET ACHMAD HUSEIN, S.E. M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 196604081993031008