

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 1



DINAS PENDIDIKAN PROVINSI SULAWESI
TENGAH TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh organisasi perangkat daerah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun 2025.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan ini memuat hasil tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama pertriwulan.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil surveil ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kekurangan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami berharap hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Palu, Juli 2025

Tim SKM Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	2
BAB III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	4
BAB IV. KESIMPULAN.....	5
DOKUMENTASI	6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif diimplementasikan melalui pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tertuang pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN dan RB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM yaitu untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan Prov. Sulteng 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 pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pendidikan Prov. Sulteng pada periode Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Semester I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	78,75	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	76,75	B
3	Waktu Penyelesaian	75,25	C
4	Biaya/Tarif	76,75	B
5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	75,75	C
6	Kompetensi Pelaksana	77,25	B
7	Perilaku Pelaksana	79	B
8	Sarana dan prasarana	75,5	C
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	76,25	B

Terlihat dari data di atas, maka yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Waktu Penyelesaian, Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Sarana dan Prasarana. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut sebagai bahan 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 Semester I Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan Meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP	-	-	√	√	Seluruh Kepala Bidang dan Sub Bagian
2	Produk,Spesifikasi,Jenis Pelayanan	Meninjau kembali syarat-syarat yang diduga menjadi permasalahan bagi penerima pelayanan dan menyederhanakan kembali syarat-syarat administrasi pada Dinas Pendidikan.	-	-	√	√	Seluruh Kepala Bidang dan Sub Bagian
3	Sarana dan prasarana	Meninjau kembali penyediaan sarana dan prasarana sesuai SOP	-	-	√	√	Seluruh Kepala Sub Bagian

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	Deskripsi Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Tantangan / Hambatan
1	Melakukan evaluasi dan Meningkatkan kembali efektifitas pelayanan yang sesuai dengan SOP	Bagian umum dan kepegawaian mereview kembali dokumen SOP serta pengawasan terhadap <i>front office</i> sebagai pihak pertama yang menerima tamu dan meningkatkan publikasi SOP di media sosial	Sudah	
2	Meninjau kembali syarat-syarat yang diduga menjadi permasalahan bagi penerima pelayanan dan menyederhanakan kembali syarat-syarat administrasi pada Dinas Pendidikan	Seluruh Kepala Sub Bagian mereview kembali syarat-syarat dalam proses pelayanan serta memaksimalkan publikasi terhadap syarat-syarat administrasi melalui kanal <i>online</i> maupun <i>offline</i>	Sudah	
3	Mengefektifitaskan produk layanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku	Seluruh Kepala Sub Bagian melakukan pengawasan terhadap produk pelayanan yang dikeluarkan dengan tetap memperhatikan SOP yang berlaku	Sudah	

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Pendidikan Prov. Sulteng telah menindaklanjuti Rencana Tindak lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2025. Dengan memperhatikan 3 unsur terendah dalam Survei Kepuasan Masyarakat maka Rencana Tindak Lanjut yang telah dilakukan agar tetap dipertahankan dan tetap meningkatkan proses pelayanan yang sudah berjalan.

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH



YUDIAWATY V. WINDARBU SLIANA, SKM., M.Kes
Pembina Utama Muda
Nip. 196707121990032013

Dokumentasi Tindak Lanjut SKM Semester I 2025

