

LAPORAN TINDAKLANJUT
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



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 survei 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, September 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	6
DOKUMENTASI	7

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 III&IV 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 II Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	80,75	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,5	B
3	Waktu Penyelesaian	81,75	B
4	Biaya/Tarif	82,25	B
5	Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	83	B
6	Kompetensi Pelaksana	80,25	B
7	Perilaku Pelaksana	84,75	B
8	Sarana dan prasarana	82	B
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81,25	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 pada Semester I, sehingga dilakukan Rencana Tindak Lanjut untuk mengevaluasi dari 3 unsur yang terendah.

Pada Semester II setelah melakukan RTL dan Tarik data dari SKM Lanjut diperoleh bahwa 3 unsur yang terendah pada Semester I telah naik capaiannya IKM yang sebelum dapat C pada Semester II telah mencapai menjadi B dan capaian mutu layanan lain naik rata-rata dari yang terendah 81,75 sampai yang tertinggi mencapai 84,75.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Semester I Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	Melakukan evaluasi dan Meningkatkan kembali efektivitas pelayanan yang sesuai dengan SOP	-	-	✓	✓	Seluruh K dan Sub E
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 K dan Sub B
3	Sarana dan prasarana	Meninjau kembali penyediaan sarana dan prasarana sesuai SOP	-	-	✓	✓	Seluruh K 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
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	Apa yang tentu belum tentu di 100% sesuai, kepenyesuaian la kadang tidak te
2	Meninjau kembali syarat-syarat yang diduga menjadi permasalahan bagi penerima pelayanan dan menyelerhakan 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	Mengefektifaskan 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 dengan capaian 100%. Diharapkan capaian ini dipertahankan sebagai wujud peningkatan kinerja pelayanan publik pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah.

Demikian Laporan Tindak Lanjut Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Semester II Tahun 2025

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
PROVINSI SULAWESI TENGAH



YUDIAWATI, Y. WINDARRUSLIANA, SKM., M.Kes

Pembina Utama Muda

Nip. 196707121990032013

DOKUMENTASI

