

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Juli – Desember 2025



**DINAS PENDIDIKAN
KOTA TARAKAN
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) 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. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pendidikan 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 periode Juli – Desember 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Juli – Desember 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,331	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,339	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,521	Baik
4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,570	Baik
5	Kesesuaian Pelayanan	3,587	Baik
6	Kompetensi Petugas	3,595	Baik
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,579	Baik
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,248	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,760	Sangat 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	Kualitas Sarana Prasarana	Rehap perluasan dan keteraturan tempat parkir			√	√	Sekretariat
		Kerapihan dan kenyamanan di setiap ruangan agar nyaman dalam melayani pengguna layanan			√	√	Sekretariat
		Penyediaan AC dalam ruangan			√	√	Sekretariat
2	Prosedur Pelayanan	Mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan yang diberikan			√	√	Sekretariat
		Memberikan Informasi kepada pengguna layanan sesederhana mungkin agar mudah dipahami			√	√	Sekretariat
3	Kesesuaian Persyaratan	Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mengikutsertakan kegiatan dan pelatihan untuk memotivasi petugas pelayanan agar lebih maksimal			√	√	Sekretariat

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 - Rehab perluasan Parkir	Sudah	Rehab Perluasan Parkir sedang di laksanakan dan Dinas Pendidikan terus melakukan Penertiban tempat parkir agar setiap pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas parkir secara nyaman		Tidak ada
	1.2 - Kerapihan dan Kenyamanan di setiap ruangan agar nyaman dalam melayani Pengguna layanan	Sudah	Dinas Pendidikan terus melakukan penataan dan pembenahan ruang kerja guna menciptakan lingkungan yang lebih rapi, nyaman, dan mendukung produktivitas pegawai		Tidak ada
	1.3 - Penyediaan AC dalam Ruangan Pertemuan	Sudah	Telah disediakan AC dalam Ruang Pertemuan		Tidak Ada
2	2.1 - Mensosialisasikan kepada pengguna layanan terkait persyaratan pelayanan	Sudah	Memberikan penjelasan langsung saat masyarakat datang dengan cara Petugas front office memberikan penjelasan aktif terkait persyaratan		Tidak ada

	yang diberikan				
	2.2 - Memberikan Informasi kepada pengguna layanan sesederhana mungkin agar mudah dipahami	Sudah	Menyederhanakan bahasa pada seluruh informasi layanan, sehingga mudah dipahami oleh penerima layanan		Tidak ada
3	3.1- Meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mengikutsertakan kegiatan dan pelatihan untuk memotivasi petugas pelayanan agar lebih maksimal	Sudah	Melatih petugas front office dengan Memberikan pelatihan tentang cara menyampaikan informasi secara sederhana, ramah, dan mudah dimengerti.		Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 90%

Tarakan, 14 Nopembar 2025
KEPALA DINAS,



TAMKIN TOHA, S.T.M.Sc
NIP. 196901212007011022