

**LAPORAN
TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2025

**DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
KABUPATEN TEMANGGUNG**



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, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung 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, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung 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 Periode Triwulan I Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,50	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,60	A
3	Waktu Penyelesaian	3,20	B
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,30	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	B
7	Perilaku Pelaksana	3,50	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,40	B
9	Sarana dan Prasarana	3,20	B

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 2 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari dua unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

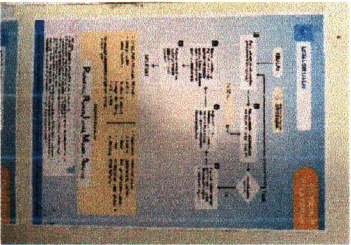
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Identifikasi permasalahan			✓		Sekretariat
		1.2 Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi			✓		Sekretariat
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.1 Evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan, saran dan masukan			✓		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 Identifikasi permasalahan	Sudah	Terdapat pengguna layanan yang belum melengkapi berkas persyaratan, seperti tidak membawa ijazah asli. Sehingga perlu adanya publikasi tentang prosedur pelayanan Legalisasi Ijazah.	-	Tidak ada hambatan
	1.2 Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi	Sudah	Publikasi tentang prosedur pelayanan Legalisasi Ijazah dengan menempelkan pada papan pengumuman		Tidak ada hambatan

2	2.1 Evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan, saran dan masukan	Sudah	Evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan, saran dan masukan	-	Tidak ada hambatan
---	--	-------	--	---	--------------------

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olah Raga Kabupaten Temanggung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %. Adapun rencana tindak lanjut pelaksanaan SKM yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Prioritas Perbaikan Unsur	Program/Kegiatan Rencana Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	1. Identifikasi permasalahan
		2. Pelaksanaan perbaikan sesuai dengan hasil identifikasi
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Evaluasi terhadap proses penanganan pengaduan, saran dan masukan

Temanggung, 30 Juli 2025



KEPALA DINAS PENDIDIKAN,
KEPEMUDAAN, DAN OLAH RAGA
KABUPATEN TEMANGGUNG

AGUS SUJARWO, AP, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 197508051993111001