



BerAKHLAK # bangga
melayani
bangsa
orientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
amanah Loyal Adaptif Kolaboratif

KABUPATEN
BOGOR
ISTIMEWA & GEMILANG
KUTA UDAYA WANGSA

LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BOGOR
SEMESTER I TAHUN 2025



Pendahuluan

Sebagai pemenuhan standar pelayanan publik pada sektor pendidikan daerah. Mengacu kepada Peraturan Bupati Bogor Nomor 129 tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan. Serta penilaian kepatuhan terhadap penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota serta Kementerian dan Lembaga berdasarkan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik.

Penilaian ini bertujuan untuk perbaikan dan penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dalam rangka mencegah maladministrasi dan menjamin hak pengguna layanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku.


Kepala Dinas,
DINAS
PENDIDIKAN
Kabupaten Bogor

Dr. RUSLIANDY, S.STP., M.Si., M.E.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 198004251998101001

I. Dimensi Input.

a. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi kerja merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai atau aparatur yang relevan dengan pekerjaan dan tugasnya. Kompetensi kerja mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kompetensi merupakan karakteristik individu untuk menghasilkan kinerja yang efektif dan unggul dalam suatu pekerjaan. Kompetensi juga penting untuk keberhasilan individu maupun kinerja organisasi.

Dengan kompetensi pelaksana yang mencakup :

- i. Komponen Standar Pelayanan;
- ii. Tugas dan kewenangan jabatan;
- iii. Pemahaman Ombudsman;
- iv. Bentuk-bentuk maladministrasi;
- v. Layanan ramah kelompok rentan/marginal.

b. Pemenuhan Sarana Prasarana Layanan

Pemenuhan sarana dan prasarana adalah kegiatan menyediakan barang, benda, dan jasa yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas. Sarana dan prasarana merupakan hal penting untuk menunjang aktivitas masyarakat dan meningkatkan perkembangan kegiatan sosial dan ekonomi. Dalam konteks pendidikan, sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang proses belajar mengajar agar berjalan secara efektif dan efisien. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemenuhan sarana dan prasarana, yaitu: Perencanaan yang matang agar tidak terjadi kesalahan, Pengadaan yang tepat dan cermat, Penggunaan yang tepat, Pengadministrasian yang tertib dan teratur.

Pemenuhan sarana prasarana layanan mencakup :

- i. Frekuensi pengawasan internal;
- ii. Instrumen evaluasi kinerja;
- iii. Jaminan pelayanan;
- iv. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
- v. Dasar hukum produk layanan dan komponen standar pelayanan;
- vi. Sarana prasarana/fasilitas bagi pengguna dengan perlakuan khusus;
- vii. Sosialisasi kepada masyarakat.

II. Dimensi Proses.

a. Indikator Statis

Sarana dan prasarana layanan ditempatkan diruangan pelayanan, disediakan secara permanen sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan masing-masing instansi.

Sarana, prasarana dan pelayanan khusus yang terdiri dari penyelenggara berkewajiban memberikan pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu (kelompok rentan) antara lain penyandang disabilitas, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, korban benca sosial sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan khusus seperti kunjungan ke rumah, petugas khusus, prioritas antrian, penyuluhan khusus, dan pendampingan khusus. Sarana dan Prasarana khusus seperti ruang laktasi, kursi roda, jalur pemandu, toilet disabilitas, website disabilitas.

III. Dimensi Output.

a. Persepsi Maladminsitrasi.

Maladministrasi adalah perbuatan atau perilaku yang melanggar hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi dapat berupa, Penyimpangan prosedur, Penyalahgunaan wewenang, Kelalaian atau pengabaian, kewajiban hukum, Tindakan diskriminatif, Permintaan imbalan, Penundaan berlarut, Tidak memberikan pelayanan, Sarana dan prasarana layanan ditempatkan diruangan pelayanan, disediakan secara permanen sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan masing-masing instansi.

Maladministrasi dapat berdampak pada kerugian masyarakat secara kolektif maupun individu, baik berupa kerugian materiil maupun immateriil.

Dengan mengukur persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan berdasarkan pengetahuan dan pengamalan pribadi mengenai transparansi standar pelayanan di satu unit layanan setelah selesai mengakses satu layanan dengan komponen yang diantaranya : pelayanan di unit layanan ini terselenggara sesuai waktu pelayanan, pelayanan di unit pelayanan ini ada permintaan barang/jasa/uang, namun masih memungkinkan untuk menolaknya, terselenggaranya pelayanan sesuai dengan informasi persyaratan dan produk layanan, petugas pelayanan memiliki kompetensi, dan berperilaku patut.

IV. Dimensi Pengaduan.

a. Penyelenggaraan pengaduan.

Penyelenggaraan pelayanan melaksanakan kewajiban dalam pengelolaan pengaduan. Penyelenggara pengaduan mengumumkan nama dan alamat kantor penanggung jawab, mensosialisasikan mekanisme dan prosedur, menerima menanggapi, memproses, dan menyelesaikan setiap pengaduan, menyalurkan pengaduan yang bukan wewenang kepada penyelenggara pengaduan berwenang, dan melakukan pemantauan serta evaluasi.

Penyelenggara pelayanan menyediakan sarana pengaduan yang berupa, pelayanan wajib menyediakan sarana pengaduan formulir pengaduan untuk pengaduan secara langsung, kota pengaduan, serta melalui kanal media sosial serta elektornik.

Penyelenggara melakukan pembinaan terhadap kepada pengelola pengaduan untuk menjamin kompetensi petugas pelaksana memberikan pelayanan pengaduan terhadap masyarakat pengguna layanan pada dinas masing-masing. Dengan pelaksanaan pengelolaan pengaduan menjalankan tugas dan fungsinya sesuai peraturan yang berlaku dan telah ditetapkan sesuai perundang-undangan.

Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan adalah tim survei.

Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

10. **Transparansi pelayanan yang diberikan oleh petugas** : Untuk menilai seberapa besar tingkatan keteransparanan informasi mengenai prosedur, biaya hingga tata pelaksanaan pelayanan dari petugas kepada pengguna layanan.
11. **Intergritas pelayanan yang diberikan oleh petugas** : Untuk mengetahui penilaian kepada petugas dari pengguna layanan terkait integritas dan profesinalisme petugas pelayanan dalam pemberian pelayanan.

Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Juni
2.	Pengumpulan Data	Juli
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli

2.1 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan berdasarkan periode survei sebelumnya.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu (Contoh 100 orang responden), dengan rincian sebagai berikut:

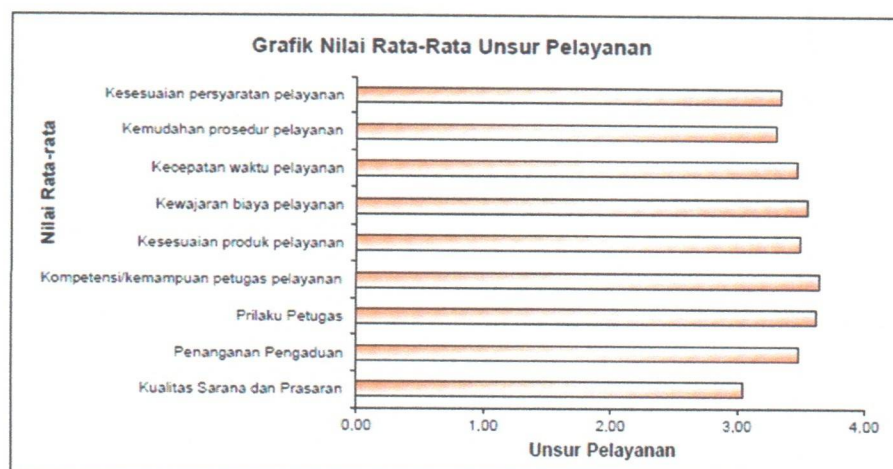
No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	68.00%
		Perempuan	32.00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	00.00%
		20 - 29 th	13.00%
		30 - 39 th	29.00%
		40 - 49 th	13.00%
		> 50 th	45.00%
3	Pendidikan	SD kebawah	4.00%
		SMP	5.00%
		SMA	10.00%
		Diploma	2.00%
		S-1	48.00%
		S-2 keatas	31.00%
4	Pekerjaan Utama	Kepala Sekolah	37.00%
		Operator Sekolah	32.00%
		Tenaga Pendidik	29.00%
		Warga/Masyarakat	2.00%
		Pelaksana	00.00%
5	Suku Bangsa	Jawa	22.00%
		Madura	0.00%
		Sunda	74.00%
		Batak	1.00%
		Tionghoa	0.00%
		Lainnya	3.00%

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	334	330	347	355	349	365	362	348	304
Kategori	B	B	C	A	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	85.86 (B atau Baik)								

RATA-RATA PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	3,34
2	Kemudahan Prosedur pelayanan	3,30
3	Kecepatan waktu pelayanan	3,47
4	Kewajaran biaya pelayanan	3,55
5	Kesesuaian produk pelayanan yang diberikan	3,49
6	Kompetensi/kemampuan petugas pelayanan	3,65
7	Prilaku petugas	3,62
8	Penanganan Pengaduan	3,48
9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,04
	Rata-rata Tertimbang	3,43



Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= 85,86

Mutu pelayanan

= B

Kinerja Unit Pelayanan

= Baik

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

1.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Beberapa unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai 3.04, dan unsur Kemudahan Prosedur pelayanan dengan memperoleh nilai 3.30.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi Pelayan memperoleh nilai 3.65, Prilaku petugas layanan 3.62 dan Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai 3.55.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Melakukan upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana
- Mensosialisasikan kembali Standar Pelayanan yang telah ditetapkan kepada seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pendidikan
- “Standar Operasional Prosedur bagi petugas layanan dalam menerbitkan produk layanan”.

Demikian disampaikan untuk menjadi informasi dan pengembangan layanan publik dimasa yang akan datang pada unit Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor.

Kepala Dinas,



Dr. RUSLIANDY, S.STP., M.Si., M.E.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 198004251998101001