



KABUPATEN
BOGOR
ISTIMEWA & GEMILANG
KUTA UDAYA WANGSA

BerAKHLAK #bangga
melayani
bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



LAPORAN TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BOGOR
TRIWULAN II TAHUN 2025



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan II pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor Tahun 2025 ini dapat tersusun dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor. Kegiatan ini merupakan implementasi dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, yang mengharuskan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta menindaklanjuti hasil survei tersebut dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

Melalui laporan ini, diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai capaian tingkat kepuasan masyarakat, analisis faktor-faktor yang memengaruhi persepsi publik, serta langkah-langkah strategis yang akan diambil oleh Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor untuk meningkatkan kualitas layanan pendidikan di masa yang akan datang.



Kepala Dinas,
Drs. BAMBANG WIDODO TAWEKAL, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196802141989031008

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dalam sektor pendidikan, pelayanan publik mencakup berbagai aspek mulai dari administrasi pendidikan, perizinan lembaga, penyaluran bantuan pendidikan, hingga layanan pengaduan masyarakat.

Untuk menilai efektivitas dan kualitas layanan tersebut, pemerintah diwajibkan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik. SKM menjadi instrumen penting untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sekaligus menjadi dasar penyusunan kebijakan perbaikan layanan.

Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor sebagai penyelenggara layanan publik di bidang pendidikan, melaksanakan survei ini dengan mengacu pada Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh Kementerian PANRB, serta memperhatikan aturan Ombudsman RI mengenai standar pelayanan publik.

Tindak lanjut hasil SKM merupakan tahap strategis dalam siklus peningkatan mutu pelayanan publik, karena hasil survei tidak hanya menjadi tolok ukur, tetapi juga dasar untuk melakukan evaluasi, perbaikan, dan inovasi pelayanan secara berkelanjutan.

DASAR HUKUM DAN KEDUDUKAN

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengatur hak dan kewajiban penyelenggara dan penerima layanan publik serta pentingnya pengukuran kepuasan masyarakat.
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, yang memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memastikan penerapan standar pelayanan yang baik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Ombudsman RI Nomor 26 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik, yang mengatur komponen dan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Hasil Survei: Mayoritas responden puas karena pelayanan pendidikan tidak dipungut biaya, namun masih ditemukan ketidaktahuan masyarakat mengenai jenis layanan gratis dan berbayar.

Tindak Lanjut: Sosialisasi berkala melalui media sosial dan papan pengumuman mengenai daftar layanan gratis dan berbayar.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil Survei: Produk layanan sesuai harapan masyarakat, namun perlu inovasi agar lebih efisien dan ramah pengguna.

Tindak Lanjut: Pengembangan sistem layanan digital terintegrasi berbasis aplikasi, namun perlu ada kajian yang mendalam pada persiapannya.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil Survei: Petugas dinilai cukup kompeten, tetapi perlu peningkatan kapasitas dalam pelayanan digital dan komunikasi publik.

Tindak Lanjut: Pelaksanaan pelatihan front office, literasi digital, dan etika pelayanan publik.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil Survei: Petugas dinilai ramah dan responsif, dengan indeks kepuasan tinggi.

Tindak Lanjut: Pemberian penghargaan rutin bagi petugas pelayanan berprestasi.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil Survei: Masyarakat mengapresiasi adanya kanal pengaduan online, namun tindak lanjut respon dinilai belum cepat.

Tindak Lanjut: Penguatan unit pengaduan internal dan penetapan SLA (Service Level Agreement) penanganan aduan maksimal 3 hari kerja.

9. Sarana dan Prasarana

Hasil Survei: Fasilitas pelayanan cukup memadai, namun ruang tunggu dan akses bagi penyandang disabilitas masih perlu peningkatan.

Tindak Lanjut: Renovasi fasilitas layanan publik yang ramah difabel dan peningkatan kualitas ruang pelayanan.

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 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.

2.2 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. **Integritas pelayanan yang diberikan oleh petugas** : Untuk mengetahui penilaian kepada petugas dari pengguna layanan terkait integritas dan profesinalisme petugas pelayanan dalam pemberian pelayanan.

2.3 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.

2.4 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:

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:

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

Jenis Kelamin :	Ket	Jumlah	Persen
	1. Laki-laki	45	45,00%
	2. Perempuan	55	55,00%
	TOTAL	100	100,00%
Umur :	Ket	Jumlah	Persen
	1. < 20 thn	0	0,00%
	2. 20 - 29 thn	19	19,00%
	3. 30 - 39 thn	41	41,00%
	4. 40 - 49 thn	20	20,00%
	5. > 50 thn	20	20,00%
	TOTAL	100	100,00%
Pendidikan Terakhir :	Ket	Jumlah	Persen
	1. SD kebawah	0	0,00%
	2. SLTP	0	0,00%
	3. SLTA	0	0,00%
	4. D1/D3/D4	21	21,00%
	5. S1	62	62,00%
	6. S2 keatas	17	17,00%
	TOTAL	100	100,00%
Pekerjaan Utama :	Ket	Jumlah	Persen
	1. PNS/POLRI/TNI	10	10,00%
	2. Swasta	0	0,00%
	3. Wiraswasta/Usahawan	0	0,00%
	4. Tenaga Pendidik	67	67,00%
	5. Tenaga Kependidikan	9	9,00%
	6. Kepala Sekolah	14	14,00%
	7. Pengawas	0	0,00%
	TOTAL	100	100,00%
Suku Bangsa :	Ket	Jumlah	Persen
	1. Jawa	16	16,00%
	2. Madura	0	0,00%
	3. Sunda	78	78,00%
	4. Batak	0	0,00%
	5. Tionghoa	3	3,00%
	6. Lainnya	3	3,00%
	TOTAL	100	100,00%

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.43	3.37	3.14	3.23	3.34	3.41	3.38	3.29	2.91
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	81.86 (B atau Baik)								

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Suku Bangsa	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 bang per unsur							Rata-rata	3,43	3,37	3,14	3,23	3,34	3,41	3,38	3,29	2,91
							Rata-rata x bobot	0,38	0,37	0,35	0,36	0,37	0,38	0,38	0,37	0,32
							Nilai rata2 tertimbang	3,27								
IKM UNIT PELAYANAN :							IKM	81,86								

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 81,86

Mutu pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

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 2.91, dan unsur Waktu Penyelesaian dengan memperoleh nilai 3.14.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai 3.45, Kompetensi Petugas Pelayanan 3.41 dan Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3.38.

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".

1.2 Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 3 bulan), jangka menengah (lebih dari 6 bulan, kurang dari 12 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Berdasarkan hasil survei, saran, dan kritik yang diterima dari masyarakat melalui berbagai kanal aduan, Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor akan melaksanakan beberapa langkah tindak lanjut strategis sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan.
 - a. Melakukan evaluasi dan inventarisasi terhadap kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan publik.
 - b. Menyusun rencana perbaikan serta pengadaan fasilitas pendukung yang menunjang efektivitas dan kenyamanan pelayanan.
 - c. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung digitalisasi layanan publik.
 - d. Membuat ruang laktasi.
 - e. Menambah layanan bahan bacaan publik.
 - f. Penambahan Ruang Pengaduan Publik Khusus.
 - g. Perbaikan kelengkapan ruang pelayanan publik.
2. Sosialisasi Standar Pelayanan kepada Seluruh Pegawai
 - a. Mengintensifkan kegiatan sosialisasi dan internalisasi Standar Pelayanan Publik agar seluruh pegawai memahami dan melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - b. Menyelenggarakan kegiatan pelatihan dan pembinaan etika pelayanan publik secara berkala.
3. Penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan
 - a. Meninjau kembali dan memperbarui SOP dalam penerbitan produk layanan agar lebih sederhana, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
 - b. Mengembangkan mekanisme pengawasan internal untuk memastikan SOP dijalankan secara konsisten oleh seluruh petugas layanan.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan				
				TW II	TW III	TW IV
1	Peningkatan Kualitas Sapras	Pembenahan dan penataan ruang kelengkapan layanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor		v		

KESIMPULAN

Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk, melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Tahun 2025 Triwulan II, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1 Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81.86
- 2 Beberapa unsur yang memperoleh nilai terendah yaitu unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan memperoleh nilai 2.91, dan unsur Waktu Penyelesaian dengan memperoleh nilai 3.14.
- 3 Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan Pelayanan memperoleh nilai 3.45, Kompetensi Petugas Pelayanan 3.41 dan Prilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3.38.
- 4 Maka dilakukan perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana penunjang untuk unit pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor.
- 5 Penyempurnaan SOP Unit Pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bogor.



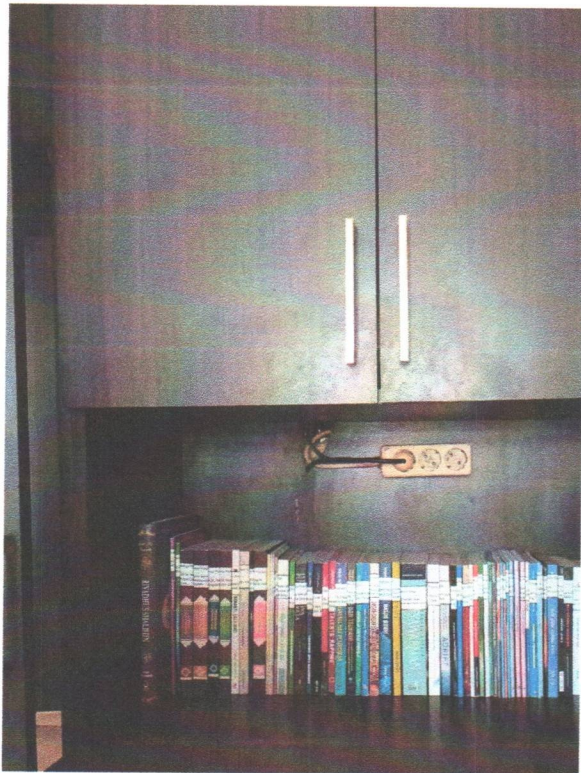
Kepala Dinas,

Drs. BAMBANG WIDODO TAWEKAL, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196802141989031008

Lampiran : Perubahan dan Pebaikan sarana Unit Layanan Disdik Kab Bogor.



(Perbaikan fisik sarana dan prasarana ruang layanan utama)



(Penambahan Bahan Bacaan Publik)



(Penambahan Ruang Pengaduan Khusus)

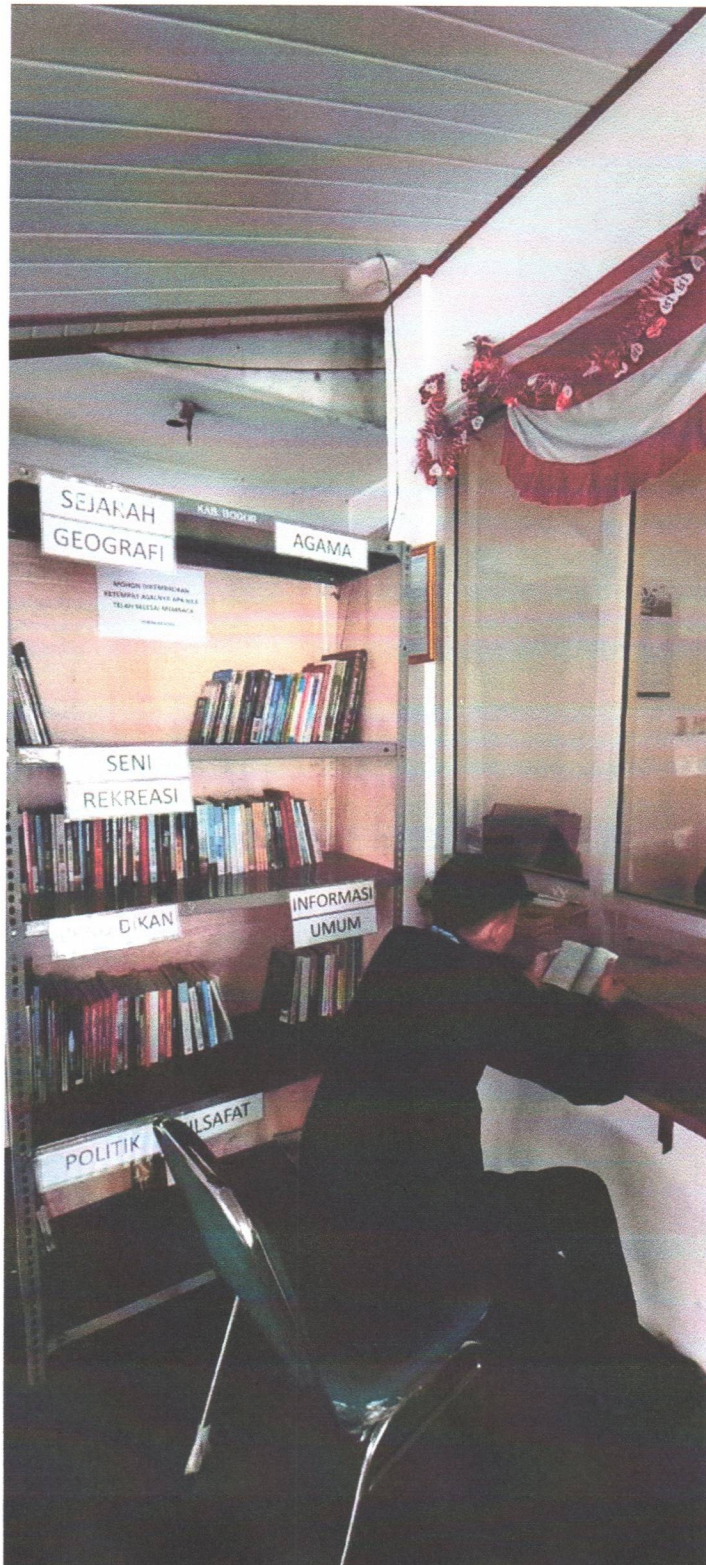


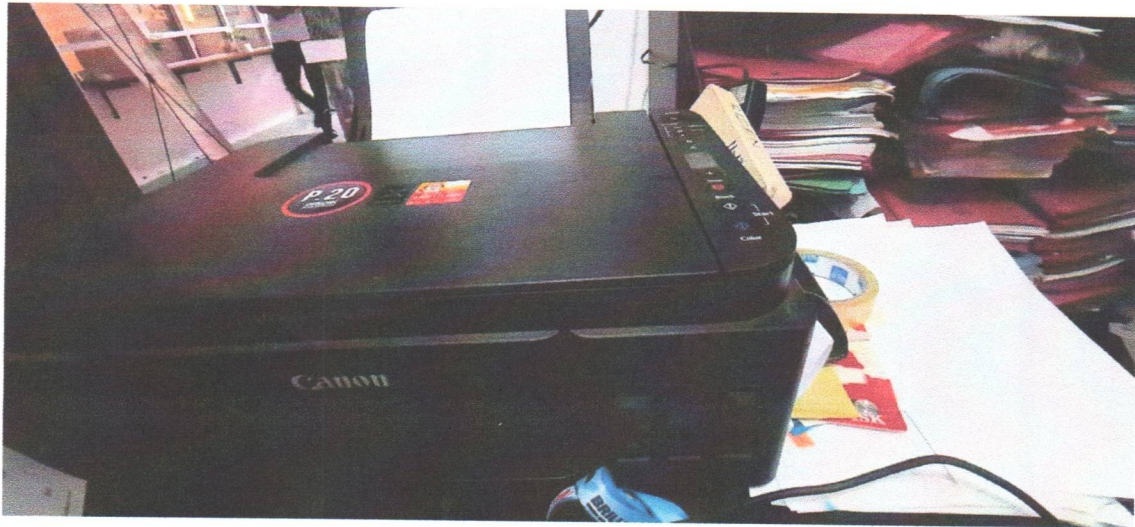
(Penambahan tanda keamanan bagi publik)

(Penambahan Ruang Laktasi)



(Penambahan Pojok Baca di Ruang Pelayanan Publik)





(Penyediaan mesin print dan foto copy bagi pengguna pelayanan publik)