



# DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

## KABUPATEN BALANGAN



**LAPORAN TINDAK  
LANJUT HASIL  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT**

SEMESTER I TAHUN 2024



**LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SEMESTER 1 TAHUN 2024**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan layanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan pengguna layanan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

### **1.2 DASAR HUKUM**

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3 SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

#### **1.4 TUJUAN**

1. Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.
2. Melakukan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.

## BAB II

### PELAKSANAAN, HASIL SURVEI DAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

#### 2.1 PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan, dengan cara mengisi kuisioner setelah masyarakat menerima pelayanan. Data dikumpulkan dengan selang waktu bulan Januari s.d Juni 2024.

#### 2.2 HASIL SURVEI

Berdasarkan rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dengan selang waktu bulan Januari s.d Juni 2024 dengan menggunakan kriteria penilaian Sangat Baik (4), Baik (3), Kurang Baik (2), dan Tidak Baik (1). Diperoleh data sebagai berikut :

SUB UNSUR		HASIL PENILAIAN	PERTANYAAN
1		2	3
1.	Persyaratan	Sesuai	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mudah	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3.	Waktu Pelayanan	Cepat	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4.	Biaya/Tarif	Gratis	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sesuai	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6.	Kompetensi Pelaksana	Kompeten	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
7.	Perilaku Pelaksana	Sopan dan ramah	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Baik	Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
9.	Sarana dan Prasarana	Dikelola dengan baik	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

1. Pada poin pelayanan, menyangkut sikap petugas satpam dan/atau penerima tamu dalam memberikan salam, keramahan dan kesopanan, cara berkomunikasi pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan, serta jangka waktu pelayanan mendapatkan hasil penilaian bagus.
  2. Pada point kemudahan prosedur, menyangkut persyaratan berkas dan prosedur yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam beberapa hal ini mendapat penilaian mudah oleh masyarakat
  3. Pada point kecepatan waktu, penyelesaian menyangkut waktu yang diberikan petugas kepada masyarakat dalam hal penyelesaian pelayanan terhadap masyarakat, hal mendapat nilai cepat.
  4. Pada point biaya/tarif, dalam pelayanan oleh aparatur negara yang dilakukan oleh petugas kami telah berkomitmen bahwa kami tidak melakukan pungutan dan kami mendapat nilai Gratis oleh masyarakat
  5. Pada point Hasil, masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai diharapkan maka kami mendapat nilai sesuai yang diharapkan.
  6. Pada Point Kemampuan petugas, kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan memberikan informasi kepada masyarakat sangat kompeten dan informatif dan kami mendapat nilai Kompeten
  7. Pada point perilaku Petugas, diharapkan petugas bisa berperilaku sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan dan hasil survei mendapatkan sopan dan ramah
  8. Pada point sarana dan prasarana, kualitas sarana baik ruang tunggu, penyediaan buku bacaan, dan penyediaan air minum diruang tunggu masih perlu perbaikan dan mendapatkan nilai paling terendah walaupun masih kategori nilai baik.
  9. Pada point pengaduan pelayanan, pengaduan pelayanan yang kami berikan terkait call center / email / wa / IG dan SP4N Lapor (e- Lapor) mendapatkan nilai yang dikelola dengan baik.
- Kepuasan pelayanan secara keseluruhan mendapat hasil penilaian BAIK.

### **2.3 TINDAK LANJUT HASIL SURVEI**

Pelaksanaan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan mendapat kriteria penilaian rata-rata baik. Namun dari hasil tersebut didapatkan beberapa keluhan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan. Adapaun rencana aksi dalam tindak lanjut hasil survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi Standar Operasional Prosedur tentang persyaratan pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan.
2. Melakukan evaluasi pada produk spesifikasi jenis pelayanan pada standar pelayanan.
3. Melakukan evaluasi waktu pelayanan pada standar pelayanan dan SOP.

### **BAB III**

### **PENUTUP**

Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Balangan dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar penyempurnaan dan peningkatan kualitas serta inovasi pelayanan publik.

Paringin, Juni 2024

**Kepala Dinas Pendidikan dan  
Kebudayaan**



**H. ABIJI, S.Pd., M.AP**

NIP. 19690813 199412 1 002