

LAPORAN TINDAKLANJUT PELAKSANAAN SKM (TW 1)



**DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KOTA PRABUMULIH
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 dan Kebudayaan Kota Prabumulih 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 dan Kebudayaan Kota Prabumulih periode Triwulan Pertama menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan Pertama

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,47	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,45	A
3	Waktu Penyelesaian	3,38	A
4	Biaya/Tarif	4,00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,43	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	A
7	Perilaku Pelaksana	3,47	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,43	A
9	Sarana dan Prasarana	3,37	A

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	Waktu penyelesaian	1.1 Layanan Penambahan PTK Baru melalui Verval PTK	✓				Sub.Bidang Perencanaan
		1.2 Layanan usul pensiun karena batas usia pensiun (BUP)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
		1.3 Layanan mutasi siswa dari SD ke SMP	✓				Bidang Pembinaan SD
		1.4 Layanan surat menyurat	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
		1.5 Layanan penilaian angka kredit (PAK)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
2	Produk, Spesifikasi dan Jenis Pelayanan	2.1 Layanan Penambahan PTK Baru melalui Verval PTK	✓				Sub.Bidang Perencanaan
		2.2 Layanan usul pensiun karena batas usia pensiun (BUP)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
		2.3 Layanan mutasi siswa dari SD ke SMP	✓				Bidang Pembinaan SD
		2.4 Layanan surat menyurat	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian

		2.5 Layanan penilaian angka kredit (PAK)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
3	Sarana dan Prasarana	3.1 Layanan Penambahan PTK Baru melalui Verval PTK	✓				Sub.Bidang Perencanaan
		3.2 Layanan usul pensiun karena batas usia pensiun (BUP)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
		3.3 Layanan mutasi siswa dari SD ke SMP	✓				Bidang Pembinaan SD
		3.4 Layanan surat menyurat	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian
		3.5 Layanan penilaian angka kredit (PAK)	✓				Sub.Bidang Umum & Kepegawaian

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	Waktu Pelaksanaan	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Rapat mengenai Layanan Verval PTK	Sudah	Dilakukannya rapat mengenai Layanan Verval PTK	April 2025		Bergantung pada kemampuan individu PTK
2	Rapat mengenai Layanan usul pensiun karena batas usia pensiun (BUP)	Sudah	Dilakukannya rapat mengenai Layanan usul pensiun karena batas usia pensiun (BUP)	April 2025		Bergantung pada kemampuan individu PTK

3	Rapat mengenai Layanan mutasi siswa	Sudah	Dilakukannya rapat mengenai Layanan mutasi siswa	April 2025	 	Bergantung pada kemampuan operator dapodik di satuan pendidikan
4	Rapat mengenai Layanan surat menyurat	Sudah	Dilakukannya rapat mengenai Layanan surat menyurat	April 2025		Bergantung pada kemampuan Tenaga Administrasi di satuan pendidikan
5	Rapat mengenai Layanan penilaian angka kredit (PAK)	Sudah	Dilakukannya rapat mengenai Layanan penilaian angka kredit (PAK)	April 2025		Bergantung pada kemampuan tenaga administrasi kepegawaian

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Prabumulih telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Prabumulih, 02 Juni 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan
Kebudayaan Kota Prabumulih,

A.Darmadi, S.Pd.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 197106171998021001

