



PEMERINTAH KABUPATEN TANJUNG JABUNG BARAT
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Jenderal Sudirman No. 172, Kuala Tungkal, Jambi 36513

Telepon (0742) - Faksimile (0742) -

Laman : <http://dikbud.tanjabbarkab.go.id>, Pos-el : dikbud@pnsmail.tanjabbarkab.go.id

Kuala Tungkal, 6 Agustus 2025

Nomor : 000.8.3.4/1216/DIKBUD/VIII/SRK/2025
Sifat : Penting
Lampiran : satu berkas
Perihal : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024

Kepada Yth.

Sekretaris Daerah Kab. Tanjung Jabung Barat
u.p. Kepala Bagian Organisasi Setda Kab.
Tanjung Jabung Barat
di -

Tempat

Menindaklanjuti surat Sekretaris Daerah nomor
000.8.3.4/270/BUPATI.VII/ORANG/2025 tanggal 16 Juli 2025 hal Susulan Permintaan
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Tahun 2024.

Sehubungan hal tersebut diatas bersama ini kami sampaikan laporan hasil
tindak lanjut SKM Tahun 2024 Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten
Tanjung Jabung Barat. (terlampir).

Demikian disampaikan atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas



H. Dahlan, S.Sos, MM
Pembina Utama Muda / IV/c
NIP. 19670108 199102 1 001

LAPORAN

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode Tahun 2024



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan. Pelayan publik melayani kepentingan umum. Pelayanan publik yang berkualitas adalah kebutuhan mendasar yang merupakan hak setiap warga negara dan pemerintah wajib memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat luas. Pemerintah Indonesia fokus pada implementasi Undang-Undang atau UU Nomor 25 Tahun 2009 sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat, pengembangan manajemen dan sistem pelayanan publik nasional, penerapan standar pelayanan, dan pengembangan sistem pengawasan dan evaluasi.

Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil evaluasi, penyelenggara wajib melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana. Terdapat lima karakteristik kompetensi yang harus dipenuhi penyelenggara pelayanan publik, yaitu: Motif atau Motive: Hal yang dipikirkan atau diinginkan seseorang secara konsisten dan menimbulkan tindakan. Sifat atau Traits: Karakteristik fisik dan respon konsisten terhadap situasi atau informasi. Konsep Diri atau Self Concept: Sikap dan nilai-nilai yang dimiliki seseorang. Pengetahuan atau Knowledge: Informasi yang dimiliki seseorang untuk bidang tertentu. Keterampilan atau Skill: Kemampuan untuk melaksanakan suatu tugas tertentu baik secara fisik maupun mental.

Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik Sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berkualitas adalah akses jalan, gedung atau ruang pelayanan, kendaraan operasional, peralatan teknologi dan komunikasi, perlengkapan kantor, telepon, koneksi internet, website, dan lain-lain. Pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dan fasilitas pelayanan publik melalui pembangunan harus didukung oleh perencanaan atau pengajuan anggaran yang tepat. Dukungan anggaran yang tepat dapat meningkatkan kualitas 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 Kabupaten Tanjung Jabung Barat 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 Kabupaten Tanjung Jabung Barat periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam dan pada 2 (dua) unsur yang perlu peningkatan pada tahun 2023 sudah meningkat pada tahun 2024 pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023 dan Tahun 2024

No.	Unsur	IKM 2023	IKM 2024	Kesimpulan	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,09	3,19	Meningkat	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,12	3,13	Meningkat	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,92	3,03	Meningkat	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,73	3,72	Menurun	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,07	3,12	Meningkat	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,08	3,18	Meningkat	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,15	3,21	Meningkat	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,94	3,01	Meningkat	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	3,67	Meningkat	Sangat Baik

Berdasarkan data di atas, ada beberapa unsur yang masih 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 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	Unsur 3 : Waktu Penyelesaian	1.1 Menginventarisasi permasalahan keterlambatan penyelesaian produk pelayanan	√	-	-	-	Sekretariat dan Bidang
		1.2 Mengevaluasi terhadap waktu penyelesaian setiap pelayanan	-	-	√	-	Sekretariat dan Bidang
		1.3 Penguatan SDM pelayanan	-	-	√	-	Sekretariat dan Bidang
		1.4 Memberikan teguran ke pelaksana layanan yang tidak sesuai waktu	-	-	-	√	Sekretariat dan Bidang
2	Unsur 8 : Sarana dan Prasarana	2.1 Meginventarisasi sarana dan prasarana pelayanan	√	-	-	-	Sekretariat
		2.2 Mengevaluasi kekurangan sarana dan prasarana pelayanan	-	-	√	-	Sekretariat
		2.3 Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan	-	√	-	-	Sekretariat
		2.3 Merencanakan pemenuhan sarana dan prasarana	-	√	-	-	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 Rapat koordinasi lingkup pemberi pelayanan dikbud	Sudah	Mengidentifikasi dan sosialisasi produk pelayanan dan mengevaluasi waktu penyelesaian pelayanan		Keterbatasan pengetahuan petugas layanan terhadap produk layanan
	1.2 Melakukan pembinaan terhadap SDM pelayanan	Belum	-	-	-
	1.3 Menegur pelaksana pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan	Belum	-	-	-
2	2.1 Inventarisasi sarana dan prasarana pelayanan	Sudah	Mendata sarana dan prasarana untuk peningkatan pelayanan		Sudah sesuai dengan kebutuhan layanan namun beberapa belum sesuai standar

	2.2 Menganggarkan sarana prasarana pelayanan yang dibutuhkan	Sudah	Sudah menginput di renja APBD P 2025 untuk pembuatan tempat parkir kendaraan Roda 2		Kekurangan pojok bermain anak dan belum ada anggaran khusus untuk sarana dan prasarana pelayanan
	2.3 Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana	Sudah	Penyempurnaan sarana dan prasarana disabilitas yang sudah ada agar dapat berfungsi sesuai kebutuhan		-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Tanjung Jabung Barat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 66,7% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 66.7%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena dijadwalkan pada triwulan 3 dan triwulan 4.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan pembinaan secara berkala terhadap petugas pelayanan	Evaluasi terhadap petugas dengan memberikan reward dan punishment	3 Bulan	Sekretariat dan Bidang	Bagian Organisasi Setda

Kuala Tungkal, 6 Agustus 2025

Kepala Dinas



H. Dahlan, S.Sos. M.M.
Pembina Utama Muda / IV/c
NIP. 19670108 199102 1 001