LAPORAN TINDAK LANJUT

ATAS HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2024

Periode : Oktober s.d Nopember Tahun 2024

Unit Pelaksana : Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan public, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (DINDIKPORA) Kabupaten Brebes secara berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survey ini bertujuan untuk mengukur persepsi Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan sesuai kebutuhan dan harapan Masyarakat.

DINDIKPORA Kabupaten Brebes memiliki peran membantu tugas pemerintah dalam bidang Pendidikan, pemuda dan olahraga. Oleh karena itu, pemahaman terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat sangat penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas.

Hasil survey yang dilaksanakan pada Oktober s,d Nopember tahun 2024 menunjukkan berbagai temuan penting, baik dalam hal kekuatan maupun aspek yang memerlukan perbaikan. Sebagai tindak lanjut, diperlukan Langkah-langkah konkrit untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara kesluruhan. Tindak lanjut ini diharapkan dapat menciptakan layanan yang lebih optimal, mendukung daya saing daerah, serta meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap Dindikpora Kabupaten Brebes.

B. Tujuan Tindak Lanjut

Tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (DINDIKPORA) Kabupaten Brebes memiliki beberapa tujuan utama, yaitu :

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan:

   Mengidentifikasi dan mengatasi kekurangan dalam pelayanan berdasarkan masukan Masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat, transparan, efisien, dan responsive terhadap kebutuhan pengguna layanan.

2. Meningkatkan Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat

   Meningkatkan Tingkat kepuasan Masyarakat dengan menghadirkan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik, sehingga kepercayaan Masyarakat terhadap DINDIKPORA Kabupaten Brebes dapat terjaga dan meningkat.

3. Menjaga Akuntabilitas dan Transparansi:

   Memastikan bahwa DINDIKPORA Kabupaten Brebes bertindak sesuai dengan prinsip tata Kelola pemerintahan yang baik (good govermance), dengan memperhatikan aspirasi dan kebutuhan Masyarakat.

4. Menciptakan Perbaikan yang Berkelanjutan:

Menjadikan survey kepuasan Masyarakat sebagai instrument evaluasi rutin untuk menciptakan budaya perbaikan yang berkelanjutan dalam setiap aspek pelayanan.

Dengan tujuan tersebut, tindak lanjut ini diharapkan dapat memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas layanan, sehingga mampu memenuhi ekspektasi Masyarakat dan stakeholder lainnya secara berkelanjutan.

II. Ringkasan Hasil Survei

Pelaksanaan pengumpulan data yang bersumber dari Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat responden dengan populasi 50 (lima puluh) orang diperoleh hasil indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : **91,85** Survey tersebut masuk kategori (**A**) SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 88,31 s/d 100,00. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei adalah sebagai berikut :

Table 1 Nilai Rata-Rata

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,76
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,6
3.	Waktu Penyelesaian	3,64
4.	Biaya/Tarif	3,91
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,58
6.	Kompetensi Pelaksana	3,82
7.	Perilaku Pelaksana	3,73
8.	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42
9.	Sarana dan Prasarana	3,93
	NRR Rata - Rata	

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah 2 unsur yaitu Sarana dan Prasarana (3,93) dan Biaya/Tarif (3,91), sedangkan 2 unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (3,42), dan Produk Spesifikasi (3,58). Nilai Rata-Rata semua unsur Kompetensi Pelaksana (3,82) Perilaku Pelaksana (3,73), dan Persyaratan (3,76), Waktu Penyelesaian (3,64) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (3,6) menggambarkan bahwa penilaian Masyarakat terhadap pelayanan pada DINDIKPORA Kab. Brebes pada umumnya baik dan sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut.

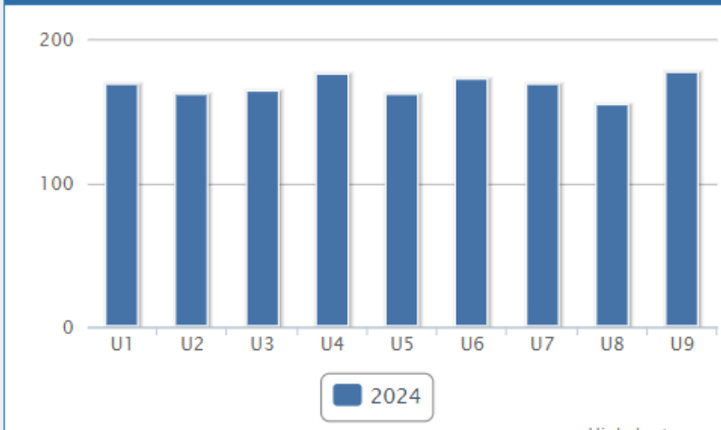
GRAFIK UNSUR LAYANAN

RESPONDEN 2024

Laki-Laki : 22

Perempuan : 23

Grafik Responden Tahun : 2024



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

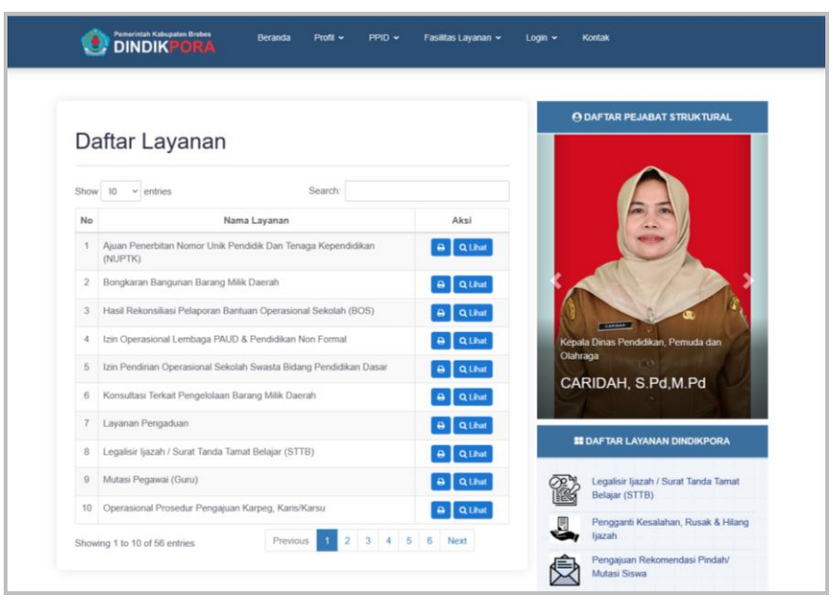
III. Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Layanan dengan nilai terendah	Penyebab	Rencana Tindak Lanjut	Timeline	Penanggung jawab
1	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Belum paham adanya pengetahuan pengaduan di Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes	Memberikan informasi terkait pengananan Pengaduan Saran dan Masukan baik langsung maupun tidak langsung	2024	Masing-masing Bidang
2	Produk Spesifikasi	Syarat layanan yang banyak	Memberikan kemudahan kepada pemohon dengan menjelaskan dengan baik	Setiap Semester	Sekretariat

IV. Tindak Lanjut

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik kepada Masyarakat, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes melalui media cetak dan elektronik serta media sosial menginformasikan jenis layanan yang ada di Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes beserta syarat-syarat yang diperlukan beserta alur-alur untuk mengajukan permohonan sampai dengan biaya yang diperlukan, sehingga pemohon menjadi mengerti.



Produk 51 Layanan situs website : https://dindikpora.brebeskab.go.id/profil/detail/daftar-layanan

2. Kompetensi Pelaksana

Dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada mayarakat, Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes selalu memperhatikan kompetensi pelaksana pelayanan satu atap agar dapat memberikan pelayanan dengan baik dan memberikan informasi yang benar dan jelas kepada pemohon layanan. Sesuai dengan motto Pelayanan Satu Atap Dindikpora, yaitu “KILAT” (Kompeten, Ikhlas, Loyal, Amanah dan Tertelusuri).

Sertifikat

Nomor : 422.6 / 8856 / 2022

Diberikan Kepada :

SUTRISGIANTORO,S.IP

Atas Partisipasinya sebagai peserta “Sosialisasi Pengembangan Aplikasi E-Sim IKM di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes“

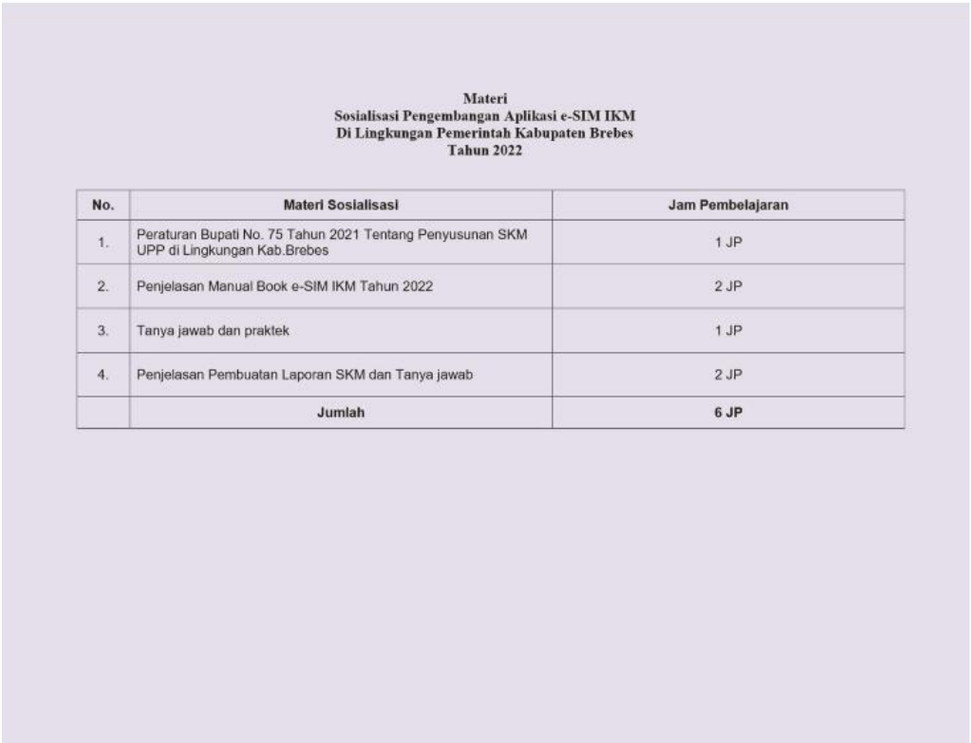
Yang diselenggarakan pada tanggal, 25 Oktober 2022

Di Aula Gedung Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kabupaten Brebes

an. BUPATI BREBES
Sekretaris Daerah
Kabupaten Brebes

Ir. DJOKO GUNAWAN, M.T.
Pembina Utama Madya
NIP. 19650903 198903 1 01

No.Seri: Sos_E-IKM/2022/004



Materi
Sosialisasi Pengembangan Aplikasi e-SIM IKM
Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes
Tahun 2022

No.	Materi Sosialisasi	Jam Pembelajaran
1.	Peraturan Bupati No. 75 Tahun 2021 Tentang Penyusunan SKM UPP di Lingkungan Kab.Brebes	1 JP
2.	Penjelasan Manual Book e-SIM IKM Tahun 2022	2 JP
3.	Tanya jawab dan praktek	1 JP
4.	Penjelasan Pembuatan Laporan SKM dan Tanya jawab	2 JP
	Jumlah	6 JP

Sertifikat Pengembangan Aplikasi e-SIM IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

V. Kesimpulan dan Penutup

Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes berkomitmen memberikan pelayanan publik yang prima dan akan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui berbagai langkah evaluasi, inovasi dan perbaikan. Diharapkan dengan Tindakan rencana tindak lanjut yang dilakukan maka kualitas pelayanan semakin meningkat sehingga nilai IKM pada Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Brebes akan selalu mencapai kategori sangat baik..

Brebes, 29 November 2024

Kepala Dinas Pendidikan,
Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Brebes,

CARIDAH, M.Pd.
Pembina Utama Muda – IV/c
NIP 19710510 199803 2 006