



MEDAN UNTUK SEMUA

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN I
2025

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA MEDAN

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------|----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. LATAR BELAKANG..... | 1 |
| B. TUJUAN..... | 1 |
| C. MANFAAT..... | 2 |
| D. RUANG LINGKUP..... | 2 |
| BAB II PELAKSANAAN..... | 5 |
| A. PELAKSANAAN SURVEY..... | 5 |
| B. HASIL SURVEY..... | 6 |
| C. ANALISA DATA..... | 7 |
| BAB III TINDAK LANJUT..... | 8 |
| A. ALUR TINDAK LANJUT..... | 8 |
| B. TINDAK LANJUT..... | 8 |
| C. DOKUMENTASI..... | 10 |
| BAB IV PENUTUP..... | 12 |
| LAMPIRAN..... | 13 |

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga **Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan Triwulan I Tahun 2025** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pendidikan dan kebudayaan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk menilai persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Melalui laporan tindak lanjut ini, kami berupaya menindaklanjuti hasil survei dengan langkah-langkah perbaikan dan inovasi pelayanan agar mutu layanan publik semakin optimal, transparan, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini, baik responden masyarakat, tim pelaksana survei, maupun seluruh jajaran di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Semoga laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, inspirasi, serta dasar pengambilan kebijakan untuk peningkatan kinerja pelayanan publik di masa mendatang.

Medan, April 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Medan



Benny Sinomba Siregar, S.E, M.A.P

Pembina TK. I (IV b)

NIP. 19730601 200212 1 001

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan peningkatan kualitas pelayanan publik, setiap instansi pemerintah berkewajiban untuk melaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu instrumen penting dalam evaluasi tersebut adalah **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**, sebagaimana diamanatkan dalam **Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan sebagai perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan, berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik kepada masyarakat. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan, serta merumuskan langkah-langkah strategis guna peningkatan kinerja pelayanan di masa mendatang.

Melalui pelaksanaan survei ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran objektif mengenai persepsi, harapan, dan pengalaman masyarakat terhadap layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Hasil survei tersebut menjadi dasar bagi penyusunan program tindak lanjut dan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. TUJUAN

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan kebijakan peningkatan mutu pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

C. MANFAAT

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan memiliki manfaat yang strategis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan survei ini adalah sebagai berikut:

1. **Sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan publik**, khususnya dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.
2. **Sebagai dasar perumusan kebijakan dan strategi perbaikan pelayanan**, agar pelaksanaan tugas dan fungsi instansi semakin efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. **Sebagai sarana umpan balik (feedback)** bagi penyelenggara layanan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap aspek-aspek pelayanan seperti prosedur, waktu, biaya, kompetensi petugas, dan kualitas hasil layanan.
4. **Sebagai indikator keberhasilan reformasi birokrasi** dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.
5. **Sebagai bahan penyusunan laporan tindak lanjut**, guna mendorong terciptanya inovasi pelayanan publik yang berkelanjutan di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi aspek-aspek yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Adapun ruang lingkup survei meliputi:

1. Unit Pelayanan yang Disurvei

Survei dilaksanakan pada unit-unit layanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan

Kebudayaan Kota Medan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, baik layanan administrasi, pendidikan, maupun kebudayaan.

2. Aspek yang Diukur

Survei ini mengacu pada **sembilan unsur pelayanan** sebagaimana diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu pelayanan
- Biaya/tarif
- Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- Sarana dan prasarana pelayanan

3. Responden Survei

Responden terdiri atas masyarakat atau pengguna layanan yang telah menerima dan merasakan pelayanan dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan selama periode survei berlangsung.

4. Periode Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan pada periode Januari – Maret 2025, dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner secara langsung maupun daring, sesuai ketentuan pedoman SKM yang berlaku.

5. Tindak Lanjut

Tindak lanjut dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Tiga unsur pelayanan yang terendah dari hasil survei akan menjadi fokus untuk perbaikan pelayanan ke depannya.

BAB II PELAKSANAAN

A. PELAKSANAAN SURVEY

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Januari 2025 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | Januari-Februari 2025 | 40 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2025 | 10 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | April 2025 | 15 |

Tabel 1 : Waktu Pelaksanaan SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 150 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|------------------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 23 | 15,33 % |
| | | PEREMPUAN | 127 | 84,67 % |
| 2 | PEKERJAAN | PNS | 136 | 90,67 % |
| | | TNI | 0 | |
| | | SWASTA | 0 | |
| | | WIRUSAHA | 14 | 10 % |
| | | LAINNYA | 0 | |
| 3 | JENIS LAYANAN | LAYANAN ADMINISTRASI | 98 | 65,33 % |
| | | LAYANAN KEUANGAN | 35 | 23,33 % |
| | | LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH | 17 | 11,33 % |

Tabel 2 : Jumlah Responden

B. HASIL SURVEY

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

| Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|-------------------------|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 3,853 | 3,360 | 3,513 | 3,833 | 3,240 | 3,493 | 3,273 | 3,507 | 3,727 |
| Kategori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 88,25 (B atau Baik) | | | | | | | | |

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur



Gambar 1 : Grafik Ikm TW I 2025

Adapun rekap administrasi yang diurus adalah sebagai berikut :

| ADMINISTRASI YANG DIURUS | | | | | | | | | |
|--------------------------|----------------|------------|--------------------------------|-------------|----------|---------|------|-------------|--|
| LEGES | MUTASI SISWA/I | MUTASI ASN | SK Pankat/Berkala/Cuti/Pensiun | Sertifikasi | Dana BOS | Dapodik | SKPP | TIDAK DIISI | |
| 11 | 6 | 1 | 44 | 23 | 6 | 53 | 6 | 0 | |

C. ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,240. Selanjutnya Perilaku mendapatkan nilai 3,273 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Prosedur Pelayanan dengan nilai 3,360 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,853 dari unsur Tarif , dan Penanganan Sarpras mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,833 dan 3,727.

Dari hasil survey tersebut didapat bahwa semua unsur pelayanan telah dilaksanakan dengan baik oleh semua unit pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan. Untuk 3 unsur yang terendah perlu diadakan peningkatan pelayanan agar hasil tingkat kepuasan masyarakat pada periode berikutnya meningkat.

BAB III TINDAK LANJUT

A. ALUR TINDAK LANJUT

Survey yang dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kinerja di berbagai aspek. Berdasarkan hasil survey, terdapat beberapa aspek yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan tindak lanjut segera untuk peningkatan kualitas. Adapun alur tindak lanjut atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan TW I Tahun 2025 adalah sebagai berikut :

1. **Rapat internal** yang melibatkan seluruh unsur terkait, seperti kepala bidang, staf pelaksana, serta tim kebersihan dan pengaduan. Pada rapat ini, hasil survey dipaparkan secara rinci untuk memberikan gambaran jelas mengenai aspek-aspek yang mendapatkan nilai rendah, yaitu kebersihan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Selanjutnya, rapat difokuskan pada identifikasi akar permasalahan yang menyebabkan rendahnya nilai tersebut serta penyusunan strategi dan rencana aksi yang konkrit. Dalam rapat internal, setiap bidang diberikan tanggung jawab untuk menyusun program perbaikan sesuai dengan aspek yang menjadi perhatian.
2. **Pelaksanaan program perbaikan** yang meliputi audit kebersihan, pelatihan peningkatan kompetensi pelaksana, dan perbaikan sistem pengaduan. Proses pelaksanaan dipantau secara berkala oleh tim internal untuk memastikan setiap langkah berjalan sesuai target dan jadwal yang telah ditetapkan.
3. **Evaluasi dan pelaporan** hasil perbaikan, yang dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi internal. Hasil evaluasi ini kemudian menjadi bahan umpan balik untuk penyempurnaan berkelanjutan demi meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan.

B. TINDAK LANJUT

Pelaksanaan program perbaikan untuk unsur pelayanan yang terendah adalah sebagai berikut : Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilaksanakan pada periode berjalan, diperoleh bahwa unsur **Produk Pelayanan, Perilaku Pelaksana, dan Prosedur Pelayanan** merupakan tiga aspek dengan nilai terendah, yaitu:

1. **Produk Pelayanan** – skor 3,240

2. Perilaku Pelaksana – skor 3,273

3. Prosedur Pelayanan – skor 3,360

Untuk menindaklanjuti hasil tersebut, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan menetapkan langkah-langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Produk Pelayanan (Nilai 3,240)

Permasalahan:

Masih terdapat ketidaksesuaian antara jenis pelayanan yang diterima masyarakat dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta kurangnya informasi detail mengenai standar dan hasil akhir pelayanan.

Rencana Tindak Lanjut:

- Melakukan **peninjauan dan pembaruan terhadap Standar Pelayanan Publik (SPP)** agar produk/layanan yang diberikan lebih relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- Menyusun **panduan layanan** yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kanal digital resmi Dinas.
- Melakukan **monitoring dan evaluasi berkala** terhadap hasil produk layanan untuk memastikan mutu dan kesesuaiannya.

2. Perilaku Pelaksana (Nilai 3,273)

Permasalahan:

Sebagian masyarakat menilai bahwa keramahan, kesigapan, dan komunikasi pelaksana dalam memberikan layanan masih perlu ditingkatkan.

Rencana Tindak Lanjut:

- Menyelenggarakan **pelatihan peningkatan kompetensi dan etika pelayanan publik** bagi seluruh pegawai, dengan menekankan komunikasi efektif, dan pelayanan prima.
- Memberikan **penghargaan atau apresiasi** bagi pelaksana yang menunjukkan kinerja dan perilaku pelayanan terbaik.
- Memperkuat **pengawasan internal dan umpan balik masyarakat** terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan.

3. Prosedur Pelayanan (Nilai 3,360)

Permasalahan:

Prosedur pelayanan dinilai masih memerlukan penyederhanaan agar lebih mudah, cepat, dan efisien bagi masyarakat.

Rencana Tindak Lanjut:

- Melakukan **review dan simplifikasi alur prosedur pelayanan**, terutama untuk jenis layanan yang sering diakses masyarakat.
- Menyediakan **petunjuk prosedur pelayanan dalam bentuk visual atau digital** (infografis, banner, website, dan media sosial).
- Memastikan setiap unit pelayanan memiliki **mekanisme antrian dan waktu layanan yang jelas** serta transparan.

Tindak lanjut ini dilaksanakan sebagai bagian dari komitmen Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta menindaklanjuti hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara berkelanjutan. Setiap bidang diminta untuk melaporkan perkembangan pelaksanaan tindak lanjut kepada pimpinan secara periodik untuk bahan evaluasi dan peningkatan mutu layanan.

C. DOKUMENTASI

| No | Kegiatan | Keterangan | Dokumentasi |
|----|----------------|--|--|
| 1 | Rapat Internal | Rapat Internal Sekertastis Dinas dan Kabid Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan |  |

| | | | |
|---|-------------------------------|---|---|
| 2 | Pelaksanaan Program Perbaikan | <p>Produk Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan peninjauan dan pembaruan terhadap Standar Pelayanan Publik (SPP) 2. Menyusun panduan layanan yang lebih jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kanal digital resmi Dinas |  |
| | | <p>Perilaku Pelaksana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan pelatihan peningkatan kompetensi dan etika pelayanan publik bagi seluruh pegawai, dengan menekankan komunikasi efektif, dan pelayanan prima. 2. Memberikan penghargaan atau apresiasi bagi pelaksana yang menunjukkan kinerja dan perilaku pelayanan terbaik |  |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>Prosedur Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan review dan simplifikasi alur prosedur pelayanan, terutama untuk jenis layanan yang sering diakses masyarakat. 2. Menyediakan petunjuk prosedur pelayanan dalam bentuk visual atau digital (infografis, banner, website, dan media sosial). 3. Memastikan setiap unit pelayanan memiliki mekanisme antrian dan waktu layanan yang jelas serta transparan. |   |
|--|--|--|--|

BAB IV PENUTUP

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, laporan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan TWI Tahun 2025 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil survei dan tindak lanjut yang dilakukan diharapkan mampu menjadi dasar perbaikan dan pengembangan strategi pelayanan agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Melalui pelaksanaan tindak lanjut ini, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan berkomitmen untuk terus memperkuat kapasitas aparatur, meningkatkan kesadaran akan pentingnya mutu pelayanan, serta menumbuhkan budaya kerja yang berorientasi pada profesionalisme dan kepuasan masyarakat. Evaluasi terhadap hasil tindak lanjut juga akan dilaksanakan secara berkala guna memastikan bahwa setiap rekomendasi dan langkah perbaikan benar-benar memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Akhirnya, kami menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi, baik dalam pelaksanaan survei, proses tindak lanjut, maupun penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta menjadi pedoman dalam mewujudkan pelayanan pendidikan dan kebudayaan yang lebih bersih, berkualitas, cepat tanggap, dan berintegritas di Kota Medan.

Medan, April 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Medan



Benny Simomba Siregar, S.E, M.A.P

Pembina TK. I (IV b)

NIP. 19730601 200212 1 001

LAMPIRAN

1. Undangan Rapat Internal



PEMERINTAH KOTA MEDAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Jalan Patta IV No. 77, Medan Perjuangan, Medan, Sumatera Utara 20236
Laman [www.kota-medan.go.id](#) Post-el [@kotamedan](#)

Medan, 14 April 2025

Nomor : 806 / 3423 - 3424 / 14 / 2025
Sifat :
Lamp :
Hal : Undangan Rapat

Yth.

1. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal
4. Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
5. Kepala Bidang Kebudayaan
6. Kepala Seksu/Kepala Sub Bagian/Ketua Tim Kerja

di-

Tempat

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan akan melakukan Evaluasi Unsur Pelayanan yang merupakan Prioritas Kepuasan Masyarakat, maka Saudara diundang untuk menghadiri rapat pada

Hari/Tanggal : Selasa, 15 April 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan
Acara : Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

an Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



2. Daftar Hadir



PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Petaia IV No. 77, Medan Perjuangan, Medan, Sumatera Utara 20226.
Laman web: www.kota-medan.go.id | Pos-el: info@kota-medan.go.id

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari / Tanggal Selasa, 15 April 2025
Acara Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Survey
Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025
Tempat Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan
Pukul 09.00 Wib s.d Selesai

| NO | NAMA | JABATAN | TANDA TANGAN |
|----|------------------|---|--------------|
| 1 | | | |
| 2 | Andy Yudhanegara | Sekretaris | |
| 3 | Pringg | Deputi Sekretaris | |
| 4 | Dr. Supri | Kabid. Kurikulum | |
| 5 | Mujiono | Kabid. PTK | |
| 6 | Lisnon | | |
| 7 | Nuri | BIDAN. PENGUMUMAN | |
| 8 | Anisa Diah | Kontributor | |
| 9 | Anis Winda | Katib. Jejaring & Kerja Sama | |
| 10 | Abdul Basri | Kontributor | |
| 11 | Sekamper | DF. Kurikulum | |
| 12 | Fatih Subhan | Katib. Bidang PTK | |
| 13 | Amad Ridwan | Katib. PTK & Diklat | |
| 14 | Imilia | Kontributor | |
| 15 | Franky J. Gultom | Katib. Pencegah & Pengendalian Penyakit | |
| 16 | Nitwan | Kontributor | |
| 17 | Enna Manda | Katib. P. Diklat | |
| 18 | NURMALIA | Katib. Cegah & Pengendalian Penyakit | |
| 19 | | | |
| 20 | | | |

3. Notulen Meeting

NOTULEN RAPAT

| | |
|---|---|
| Hari/Tanggal | : Selasa, 15 April 2025 |
| Pukul | : 09.00 WIB s.d Selesai |
| Tempat | : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan |
| Pimpinan Rapat | : Benny Sinomba Siregar, M.A.P |
| Perihal | : Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025. |
| Pembuka | : Dalam kata pembukaan, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan mengungkapkan |
| Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota | <ol style="list-style-type: none">1. Capaian Nilai SKM TW I Tahun 2025 adalah 88,25 dengan Jumlah responden 150 orang2. Untuk mempersiapkan perbaikan dokumen unsur pelayanan Prioritas Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025 yang diperlukan pada saat penilaian yang dilakukan oleh inspektorat |
| Arahan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | <p>Poin-poin yang menjadi focus Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan diantaranya lebih fokus peningkatan Perbaikan unsur pelayanan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Produk Pelayanan<ul style="list-style-type: none">Memperkecil tingkat kesalahan dalam menerbitkan produkContoh : memperkecil Kesalahan dalam pengetikan surat pengantar pensiun, pengantar cuti, pengantar kenaikan berkala dll2. Perilaku Pelayanan<ul style="list-style-type: none">- Lebih meningkatkan keramahan petugas pada saat pelayanan- Lebih meningkatkan sikap adil dalam pelayanan- Menerapkan sistem antri yang adil3. Prosedur Pelayanan<ul style="list-style-type: none">- Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat;- Memperbanyak pemasangan ex-banner standard prosedur pelayanan publik yang mencakup persyaratan, prosedur mekanisme, waktu, biaya dan pengaduan dalam pelayanan. |

an. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan





PEMERINTAH KOTA MEDAN

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Pelita IV No. 77, Medan Perjuangan, Medan, Sumatera Utara 20236,
Laman disdikbud.medan.go.id, Post-el disdikbud@medan.go.id

Medan, 14 April 2025

Nomor : 800 / 3482 .SEFR / 14 / 2025
Sifat :
Lamp :
Hal : Undangan Rapat

Yth,

1. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Dasar
2. Kepala Bidang Pembinaan Sekolah Menengah Pertama
3. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal
4. Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan
5. Kepala Bidang Kebudayaan
6. Kepala Seksi/Kepala Sub Bagian/Ketua Tim Kerja

di-

Tempat

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik maka Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan akan melakukan Evaluasi Unsur Pelayanan yang merupakan Prioritas Kepuasan Masyarakat, maka Saudara diundang untuk menghadiri rapat pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 15 April 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan
Acara : Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

an. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kota Medan,
Sekretaris,

Andy Yudhistira, S.Pd., M.Pd.

Pembina (IV/a)

NIR 19780812 200502 1 002



NOTULEN RAPAT

| | |
|---|--|
| Hari/Tanggal | : Selasa, 15 April 2025 |
| Pukul | : 09.00 WIB s.d Selesai |
| Tempat | : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan |
| Pimpinan Rapat | : Benny Sinomba Siregar, M.A.P. |
| Perihal | : Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025. |
| Pembuka | : Dalam kata pembukaan, Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan mengungkapkan |
| Sekretaris Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota | <ol style="list-style-type: none">1. Capaian Nilai SKM TW I Tahun 2025 adalah 88,25 dengan Jumlah responden 150 orang2. Untuk mempersiapkan perbaikan dokumen unsur pelayanan Prioritas Survey Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025 yang diperlukan pada saat penilaian yang dilakukan oleh inspektorat |
| Arahan Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan | <p>Poin-poin yang menjadi focus Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan diantaranya lebih fokus peningkatan Perbaikan unsur pelayanan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Produk Pelayanan Memperkecil tingkat kesalahan dalam menerbitkan produk Contoh : memperkecil Kesalahan dalam pengetikan surat pengantar pensiun, pengantar cuti, pengantar kenaikan berkala dll2. Perilaku Pelayanan<ul style="list-style-type: none">- Lebih meningkatkan keramahan petugas pada saat pelayanan- Lebih meningkatkan sikap adil dalam pelayanan- Menerapkan sistem antri yang adil3. Prosedur Pelayanan<ul style="list-style-type: none">- Melakukan sosialisasi prosedur pelayanan kepada masyarakat;- Memperbanyak pemasangan ex-banner standard prosedur pelayanan publik yang mencakup persyaratan, prosedur mekanisme, waktu, biaya dan pengaduan dalam pelayanan. |

an. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan





PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jalan Pelita IV No. 77, Medan Perjuangan, Medan, Sumatera Utara 20236,
Laman www.disdikbud.medan.go.id, Post-el disdikbud@medan.go.id

DAFTAR HADIR RAPAT

Hari / Tanggal : Selasa, 15 April 2025
Acara : Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Survey
Kepuasan Masyarakat TW I Tahun 2025
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan
Pukul : 09.00 Wib s.d Selesai

| NO | NAMA | JABATAN | TANDA TANGAN |
|-----|-----------------|---------------------------|--------------|
| 1. | | | |
| 2. | Andy Yudharta | Sekretaris | |
| 3. | Rajaji | Wt. Kabid SMP | |
| 4. | OK Nuzari | Kabid Kebudayaan | |
| 5. | Mujiono | Kabid PTK | |
| 6. | Lainon | | |
| 7. | Purni | Band. Pengawasan | |
| 8. | Agung Riaki | Kambing | |
| 9. | Anji Wasta | Katim. Sejahtera & Tralis | |
| 10. | Abdul Basri | Kone. Sampers. | |
| 11. | Sevater | DF. Pradim | |
| 12. | FITRI Juliani | Katim. Bidang PTK | |
| 13. | Amad Zuliyaten | Kabid PTK Dikdas | |
| 14. | Imelda | Katim. Paud & P. Kep | |
| 15. | Franky S. Gultm | Katim. Peserta BSL | |
| 16. | Niswan | Katim. Kebudayaan | |
| 17. | Erna Manula | Katim. P. Dikdas | |
| 18. | NURmalis | Katim. Cagar Budaya | |
| 19. | | | |
| 20. | | | |

