



**MEDAN** UNTUK SEMUA

# LAPORAN TINDAK LANJUT

Survei Kepuasan Masyarakat

▶ **TRIWULAN III  
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 .....	9
BAB IV PENUTUP .....	11
LAMPIRAN .....	12

## KATA PENGANTAR

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

Laporan ini merupakan bagian dari upaya berkelanjutan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan dan kebudayaan. Setiap tahun, Dinas senantiasa melakukan **evaluasi, perbaikan, dan pembenahan** terhadap sistem serta pelaksanaan layanan agar semakin sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen penting dalam menilai sejauh mana kualitas pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan, sekaligus sebagai dasar untuk merumuskan langkah-langkah tindak lanjut yang tepat dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Hasil survei ini menjadi masukan yang berharga dalam memperkuat komitmen Dinas untuk memberikan pelayanan yang **bersih, transparan, cepat tanggap, dan berintegritas**.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei, pengolahan data, serta penyusunan laporan ini. Semoga laporan tindak lanjut ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pedoman bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, serta memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Medan, Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan



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

Pembina (K) (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:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**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 Juli-September 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	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 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 :

N o	KARAKTERISTI K	INDIKATOR	JUMLA H	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	28 %
		PEREMPUAN	108	72 %
2	PEKERJAAN	PNS	130	87 %
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	0	
		LAINNYA	20	13 %
3	JENIS LAYANAN	LAYANAN ADMINISTRASI	101	42 %
		LAYANAN KEUANGAN	56	23 %
		LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH	85	35 %

Tabel 2 : Jumlah Responden

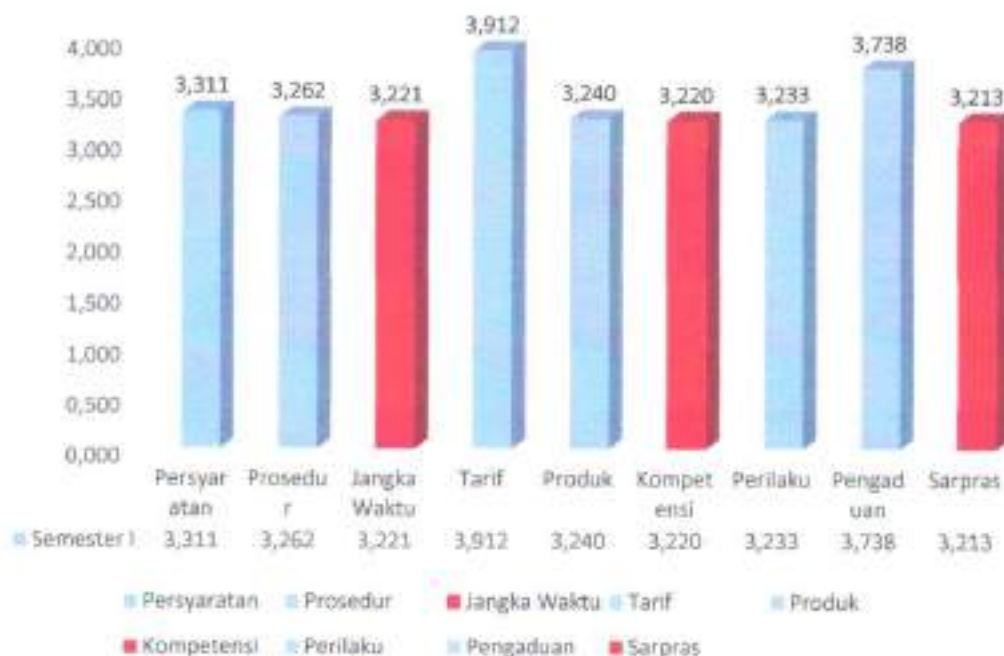
## B. HASIL SURVEY

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
<b>IKM per unsur</b>	3,311	3,262	3,221	3,912	3,240	3,220	3,233	3,738	3,213
<b>Kategori</b>	B	B	B	B	B	B	B	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>84,22 (B atau Baik)</b>								

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

IKM Per Unsur pada Disdikbud Kota Medan  
Triwulan 3 - 2024



Gambar 1 : Grafik Ikm TW 1 2025

### C. ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. **Sarana dan Prasarana** mendapatkan nilai terendah yaitu 3,213 . Selanjutnya **Kompetensi** mendapatkan nilai 3,220 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga **Jangka Waktu** dengan nilai 3,440 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Tarif** mendapatkan nilai tertinggi 3,912, dari unsur **Pengaduan** dan **Persyaratan** mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,738 dan 3,311.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. Sarana dan Prasarana sudah baik, tetapi perlu adanya pengawasan untuk tetap menjaga kebersihan dan pemeliharaan yang baik.
2. Kompetensi petugas yang sudah berkompeten harus di maksimalkan untuk memberikan pelayanan yang terbaik
3. Pelayanan dari segi waktu sudah menunjukkan hasil positif, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai kecepatan dan konsistensi optimal.

## **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 II 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 :

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inventarisasi dan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana.</li> <li>• Mengoptimalkan pemanfaatan ruang dan fasilitas bersama agar lebih efisien</li> <li>• Meningkatkan kualitas teknologi dan peralatan kerja agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan operasional</li> </ul>	Triwulan IV	Seluruh Bidang
2	Kompetensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan melalui workshop, kursus, atau sertifikasi sesuai bidang kerja.</li> <li>• Peningkatan soft skills seperti komunikasi efektif, kolaborasi tim, dan kemampuan berpikir kritis</li> </ul>	Triwulan IV	Seluruh Bidang
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standarisasi waktu pelayanan melalui SOP yang jelas dan mudah diukur.</li> <li>• Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan efisiensi kerja dan manajemen waktu.</li> </ul>	Triwulan IV	Seluruh Bagian

### C. DOKUMENTASI

Unsur Pelayanan	Tindak Lanjut	Dokumentasi
RAPAT INTERNAL		

<p><b>Sarana dan Prasarana</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan inventarisasi dan evaluasi berkala terhadap kondisi sarana dan prasarana.</li> <li>• Mengoptimalkan pemanfaatan ruang dan fasilitas bersama agar lebih efisien</li> <li>• Meningkatkan kualitas teknologi dan peralatan kerja agar sesuai dengan perkembangan kebutuhan operasional</li> </ul>	
<p><b>Kompetensi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan dan pengembangan berkelanjutan melalui workshop, kursus, atau sertifikasi sesuai bidang kerja.</li> <li>• Peningkatan soft skills seperti komunikasi efektif, kolaborasi tim, dan kemampuan berpikir kritis</li> </ul>	
<p><b>Jangka Waktu</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Standarisasi waktu pelayanan melalui SOP yang jelas dan mudah diukur.</li> <li>• Peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan efisiensi kerja dan manajemen waktu</li> </ul>	

## BAB IV PENUTUP

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa:

### 1. Unsur dengan Nilai Terendah

Tiga unsur yang memperoleh nilai terendah adalah:

- **Sarana dan Prasarana** dengan nilai 3,213,
- **Kompetensi Pelaksana** dengan nilai 3,220, dan
- **Jangka Waktu Pelayanan** dengan nilai 3,440.

Nilai tersebut menunjukkan bahwa ketiga aspek ini masih perlu mendapatkan perhatian serius, terutama dalam peningkatan kualitas fasilitas pelayanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta efisiensi waktu pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan masyarakat.

### 2. Unsur dengan Nilai Tertinggi

Tiga unsur yang memperoleh nilai tertinggi adalah:

- **Tarif/Layanan Biaya** dengan nilai 3,912,
- **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** dengan nilai 3,738, dan
- **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai 3,311.

Hasil ini menggambarkan bahwa aspek keterbukaan biaya, kejelasan persyaratan, serta mekanisme pengelolaan pengaduan sudah berjalan dengan baik dan mendapatkan penilaian positif dari masyarakat.

Secara umum, hasil SKM menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan berada pada kategori **baik**, namun masih diperlukan upaya peningkatan berkelanjutan agar seluruh unsur pelayanan dapat mencapai standar kualitas yang optimal

Medan, Oktober 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan  
Kota Medan



Benny Sibomba Siregar, S.E, M.A.P  
Pembina PK, I (IV b)  
NIP.18730601 200212 1 001

## LAMPIRAN

1. **Undangan Rapat Internal**
2. **Daftar Hadir**
3. **Notulen Meeting**