



MEDAN UNTUK SEMUA

LAPORAN TINDAK LANJUT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PEMERINTAH KOTA MEDAN

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Pahlawan IV No. 77 MEDAN

2024
TRIWULAN IV

**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.....	4
A. PELAKSANAAN SURVEI.....	4
B. HASIL SURVEI.....	5
C. ANALISA DATA.....	6
BAB III TINDAK LANJUT.....	7
A. ALUR TINDAK LANJUT.....	7
B. TINDAK LANJUT.....	7
C. DOKUMENTASI.....	9
BAB IV PENUTUP.....	10
LAMPIRAN.....	11

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 IV Tahun 2024** 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, Januari 2025

Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Medan



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

Pembina TK. 1 (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:

- o Persyaratan
- o Prosedur
- o Waktu pelayanan
- o Biaya/tarif
- o Produk spesifikasi jenis pelayanan
- o Kompetensi pelaksana
- o Perilaku pelaksana
- o Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- o 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 September 2024 – Desember 2024, 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 SURVEI

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	Oktober 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Oktober – Nopember 2024	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2025	15

Tabel 1 : Pelaksanaan Survei

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	24	16,67 %
		PEREMPUAN	126	83,33 %
2	PEKERJAAN	PNS	142	94,67 %
		TNI	0	0
		SWASTA	0	0
		WIRUSAHA	4	2,67 %
		LAINNYA	4	2,67 %
3	JENIS LAYANAN	LAYANAN ADMINISTRASI	60	40 %
		LAYANAN KEUANGAN	57	38 %
		LAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH	33	22 %

B. HASIL SURVEI

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

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,613	3,467	3,527	3,547	3,507	3,560	3,553	3,513	3,500
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,21 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



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	SK PP	TIDAK DIISI
13	5	1	46	30	15	28	12	0

C. ANALISA DATA

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarpras mendapatkan nilai terendah yaitu 3,500. Selanjutnya Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,507 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan 3,513 termasuk unsur ketiga terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi 3,613 dari unsur Prilaku pelaksana dan Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,560 dan 3,553.

Dari hasil survei 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

Survei yang dilakukan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kinerja di berbagai aspek. Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa aspek yang mendapatkan nilai rendah dan memerlukan tindak lanjut segera untuk peningkatan kualitas. Adapun alur tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan TW IV Tahun 2024 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 survei 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 :

1. Kebersihan

Nilai: 3,500 (Merupakan aspek dengan nilai terendah dalam survei)

Indikasi : adanya permasalahan terkait kebersihan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan kualitas pelayanan.

Tindak Lanjut :

Peningkatan Kebersihan

- Melakukan audit kebersihan secara rutin di lingkungan kantor dan area pelayanan.
- Menetapkan jadwal pembersihan yang lebih intensif dan memastikan ketersediaan sarana kebersihan.
- Memberikan Edukasi dan Sosialisasi kepada seluruh pegawai mengenai pentingnya menjaga kebersihan lingkungan kerja.

2. Kompetensi Pelaksana

Nilai: 3,507 (Merupakan nilai terendah kedua)

Indikasi : Menunjukkan adanya kebutuhan peningkatan kompetensi atau pelatihan bagi pelaksana di dinas tersebut.

Tindak Lanjut :

- Melakukan pelatihan dan workshop peningkatan kompetensi sesuai dengan kebutuhan tugas masing-masing pelaksana.
- Melakukan evaluasi berkala terhadap kompetensi pelaksana untuk memastikan peningkatan yang berkelanjutan.
- Mendorong pelaksana untuk mengikuti sertifikasi atau pendidikan lanjutan yang relevan.

3. Penanganan Pengaduan

Nilai: 3,513 (Termasuk dalam tiga aspek terendah)

Indikasi : perlunya perbaikan mekanisme dan respons dalam penanganan pengaduan masyarakat.

Tindak Lanjut :

- Mengoptimalkan sistem penerimaan dan penanganan pengaduan agar lebih cepat dan transparan.
- Meningkatkan komunikasi dengan masyarakat terkait tindak lanjut pengaduan yang telah diterima.

C. DOKUMENTASI

No	Kegiatan	Keterangan	Dokumentasi
1	Rapat Internal	Rapat Internal Sekertasris Dinas dan Kabid Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan	
2	Pelaksanaan Program Perbaikan	Kebersihan	
		1. Menetapkan Jadwal Kebersihan yang intensif	
		2. Memberikan Edukasi dan Sosialisasi Kepada Seluruh Pegawai Untuk Tetap Menjaga Kebersihan	
		Kompetensi Pelaksana	
		1. Melakukan Pelatihan dan Workshop	
		2. Melakukan Evaluasi Berkala	
		Penangan Pengaduan	
		1. Mengoptimalkan sistem penerimaan dan penanganan pengaduan	
		2. Meningkatkan Komunikasi dengan Masyarakat	

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 TW IV Tahun 2024 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, Januari 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



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, 13 Januari 2025

Nomor : 800/335.524/L/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 : Rabu, 15 Januari 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Medan
Acara : Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Kepuasan Kepuasan Masyarakat TW IV Tahun 2024.

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)
NIP. 19780812 200502 1 002



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 : Rabu, 15 Januari 2025
Acara : Rapat Evaluasi Unsur Pelayanan Perbaikan Prioritas Hasil Survey
Kepuasan Masyarakat TW IV 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 yudhikura	Secretary	
3.	Ok Supri	Kabid KBK	
4.	Angus Riadi	Kamby	
5.	Prayogi	Plt. Kabid SMP	
6.	Mujiono	Kabid PTK	
7.	Kasnan P. Hy		
8.	Purel	BAND. PABK/UMMA	
9.	Audi Winda	Katim Sejarah & Tradisi	
10.	Franky J. Gultom	Katim Peserta Diklat	
11.	Nirwan	Katim Kurikulum SM	
12.	Fitri Juliani	Katim bidang PTK	
13.	Suwandi	IF. Pamban	
14.	Abdullah Gani	Lead Supus.	
15.	Ammar Sulayman	Dari PTK Diklat	
16.	Julda Silaban, SS	Kris Pacl - Dep	
17.	Erino Manik	Katim P. Diklat	
18.	NURMAHA	Katim Cogan Budaya	
19.			
20.			

NOTULEN RAPAT

Hari/Tanggal	: Rabu, 15 Januari 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 IV Tahun 2024.
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 IV Tahun 2024 adalah 88,21 dengan Jumlah responden 150 orang2. Untuk mempersiapkan perbaikan dokumen unsur pelayanan Perbaikan Prioritas Survey Kepuasan Masyarakat TW IV Tahun 2024 Rabu, 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 focus peningkatan Perbaikan unsur pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kebersihan lebih meningkatkan jadwal pengecekan dan pembersihan area pelayanan publik secara lebih sering dan teratur, kebersihan dan kerapian dan Perbaikan sarana dan prasarana ketersediaan dan kondisi tempat sampah, peralatan kebersihan dan fasilitas Kebersihan lainnya selalu dalam keadaan baik;2. Kompetensi Pelaksana dengan melakukan pelatihan rutin, dan Sosialisasi internal;3. Penanganan Pengaduan dengan respon yang lebih cepat, tindak lanjut yang tuntas lebih cepat.

an. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Medan,
Sekretaris,



Andy Yudhistira, S.Pd., M.Pd.
Pembina (IV/a)
NIP. 19780812 200502 1 002