



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN SKM 2025

Semester 1

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA LHOKSEUMAWE**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
1.1 Jumlah Responden SKM.....	7
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM.....	6
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	10
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	11

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Aceh, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe yaitu :

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan:** Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan 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 Layanan:** Produk layanan 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 Petugas** : Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku Petugas** : Perilaku Petugas adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** : Maklumat Pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban dan janji penyelenggara layanan, kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, untuk melaksanakan standar pelayanan yang telah ditetapkan penyelenggara layanan.
9. **Penanganan Pengaduan**: Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe pada pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.45 WIB. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan dari akun google yang digunakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 6 (enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	10
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025	130
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	10

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 27 jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Kota Lhokseumawe berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester 1 tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe dalam kurun waktu enam bulan adalah sebanyak 202 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 133 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 200 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	40	19.8%
		PEREMPUAN	162	80.2%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	0.5%
		SLTP	1	0.5%
		SLTA	7	3.5%
		D-III	5	2.5%
		S-1	161	79.7%
		S-2	27	13.4%
		S-3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	134	66.3%
		TNI	0	0%
		SWASTA	9	4.5%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	59	29.2%

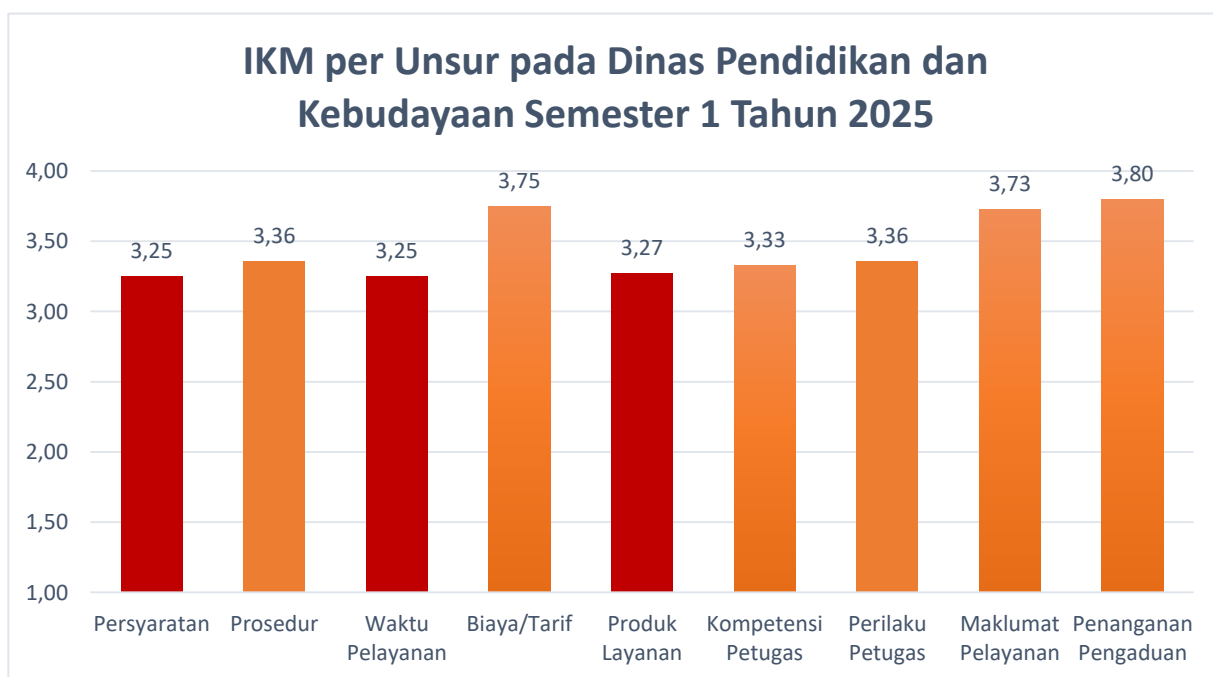
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,36	3,25	3,75	3,27	3,33	3,36	3,73	3,80
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	A
IKM Unit Layanan	86,38 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan dan Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya Produk Layanan yang mendapatkan nilai 3,27 adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,80, Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,75 dan Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,73.

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 :

- “Pelayanan Ruang GTK di tingkatkan,dan pemerataan informasi.”
- “Lebih ramah dan ditingkatkan dalam pelayanan”
- “Untuk petugasnya supaya lebih ramah lagi dalam melayani, tidak cuek dalam memberi layanan dan informasi yang jelas.”
- “Pertahankan kebiasaan yang sudah sangat baik dan jika pun perlu antri tentukan waktu yang pasti, mengingat ada yang dapat kami lakukan di waktu tunggu tersebut, dan sebaik semua digitalisasi biar tidak perlu waktu jalan dan tunggu.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan informasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang mencari informasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Produk layanan masih dirasakan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan/ketentuan yang telah ditetapkan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

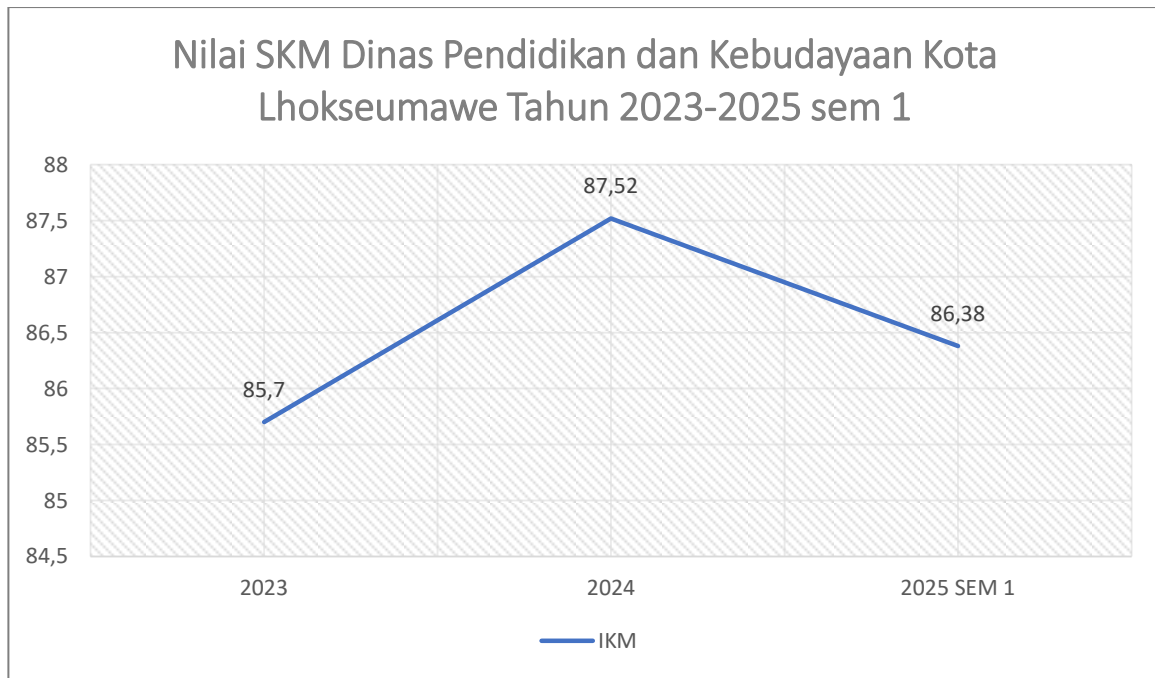
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi digitalisasi informasi kepada penerima layanan	√		...
2	Persyaratan Layanan	Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan		√	...
3	Produk Pelayanan	Mengadakan sosialisasi/ FKP terkait Produk Layanan yang sesuai Standar Pelayanan	√		...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2024 terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe dari tahun 2023. Namun di tahun 2025 semester 1 terjadi sedikit penurunan dan diharapkan pada semester 2 dapat kembali meningkat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,38.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan serta Produk Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi berikutnya serta Maklumat Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya.

Lhokseumawe, 30 Juni 2025
Pit. Kepala Dinas Pendidikan Dan
Kebudayaan Kota Lhokseumawe,



Dedi Irfansyah, S.T., M.T

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Bagian 1 dari 2

DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA LHOKSEUMAWE

B I U  

Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2025

Nama *

Teks jawaban singkat

Usia (Tahun) *

Teks jawaban singkat

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD ke bawah
- ☐ SLTP/ sederajat
- ☐ SLTA/ sederajat
- ☐ D-III
- ☐ S-1
- ☐ S-2
- ☐ S-3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Lainnya

Setelah bagian 1 Buka bagian 2 (Kuisisioner Survei K...puasan Masyarakat) ▾

Bagian 2 dari 2

Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat



Pelayanan Prima Untuk Kota Lhokseumawe Lebih Cerdas dan Berakhlak

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe? *

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum *
dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan *
dan keramahan?

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak diterapkan
- ☐ Diterapkan tetapi kurang maksimal
- ☐ Diterapkan sepenuhnya

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Saran dan masukan *

Teks jawaban panjang

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA LHOKEUMAWA

JENIS LAYANAN

: 27 JENIS PELAYANAN

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	0
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
7	3	3	4	4	3	3	3	4	4	0
8	3	4	3	4	3	4	4	4	4	0
9	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
10	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
16	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
18	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
19	3	3	3	4	4	4	3	4	4	0
20	3	3	3	4	3	4	3	4	4	0
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
22	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
23	3	3	3	4	3	4	4	4	4	0
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4	0
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
27	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
28	2	2	3	4	3	3	3	3	3	0
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
30	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
35	3	3	3	3	3	4	3	4	4	0
36	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
37	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
38	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
39	3	3	3	4	3	3	4	4	4	0
40	3	1	3	1	1	4	4	3	3	0
41	3	3	3	4	3	3	3	4	2	0
42	3	4	3	4	4	4	3	4	4	0
43	3	4	3	4	3	3	4	4	4	0
44	3	3	3	3	3	4	4	4	4	0
45	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
46	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
49	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
50	3	4	4	4	4	4	3	4	4	0
51	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
54	3	3	3	4	3	3	3	4	3	0
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0

56	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
57	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
58	4	4	3	4	3	3	3	4	4	0
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
61	4	3	4	4	3	3	4	4	4	0
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
63	3	3	3	4	4	3	4	4	4	0
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
65	3	3	3	4	4	3	3	4	4	0
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4	0
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
69	3	3	2	3	3	3	3	4	3	0
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
71	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
72	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
73	2	2	2	1	2	3	3	3	3	0
74	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
75	4	4	4	4	3	3	4	4	4	0
76	4	4	3	4	4	3	4	4	4	0
77	3	3	4	4	4	4	4	4	4	0
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
81	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0
82	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
83	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
84	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0
85	4	4	3	4	4	3	3	4	4	0
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
87	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
90	3	4	3	4	3	4	4	4	4	0
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0

92	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
93	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
96	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
97	4	3	4	3	3	3	3	3	4	0
98	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
99	4	3	3	3	3	3	3	4	4	0
100	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
101	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
102	3	3	4	4	3	4	3	2	4	0
103	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
105	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3	0
108	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0
109	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
110	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
111	3	4	3	4	3	3	3	4	4	0
112	3	4	4	4	3	3	3	3	4	0
113	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
114	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
115	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
116	3	3	4	4	3	3	3	4	3	0
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
118	4	4	4	4	3	3	3	3	4	0
119	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
121	3	4	3	4	4	3	3	3	4	0
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
123	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0

124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
125	3	3	3	3	3	3	3	4	4	0
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
127	3	3	3	4	3	3	3	3	4	0
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
129	3	3	2	2	3	2	3	3	3	0
130	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
131	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
132	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4	0
SNilai /Unsur	432	447	432	499	435	443	447	496	505	
NRR / pertanyaan	3,25	3,36	3,25	3,75	3,27	3,33	3,36	3,73	3,80	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,361	0,373	0,361	0,417	0,363	0,370	0,373	0,414	0,422	
NRR tertbg/unsur	0,361									
IKM Unit pelayanan										3,455 86,383

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,248	3,25
U2	Prosedur Pelayanan	3,361	3,36
U3	Waktu Pelayanan	3,248	3,25
U4	Biaya/Tarif	3,752	3,75
U5	Produk Layanan	3,271	3,27
U6	Kompetensi Petugas	3,331	3,33
U7	Perilaku Petugas	3,361	3,36
U8	Maklumat Pelayanan	3,729	3,73
U9	Penanganan Pengaduan	3,797	3,80

IKM UNIT PELAYANAN : 86,38

Mutu Pelayanan : Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	3,53	4	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	2,6	3,06	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	3,06	3,53	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	1	2,60	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,75	0,00	1,50	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	1,50	1,50	2,26	0,75	0,75	0,75	0,00	1,50	0,75
Baik	72,18	58,65	70,68	18,80	69,17	65,41	63,91	24,06	18,80
Sangat Baik	26,32	39,10	27,07	78,95	29,32	33,83	36,09	74,44	80,45
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	133	133	133	133	133	133	133	133	133

	JUMLAH JAWABAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	1	0	2	1	0	0	0	0
Kurang Baik	2	2	3	1	1	1	0	2	1
Baik	96	78	94	25	92	87	85	32	25
Sangat Baik	35	52	36	105	39	45	48	99	107
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	133	133	133	133	133	133	133	133	133

URUTAN
PERINGKAT

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U9	Penanganan Pengaduan	3,80
U4	Biaya/Tarif	3,75
U8	Maklumat Pelayanan	3,73
U7	Perilaku Petugas	3,36
U2	Prosedur Pelayanan	3,36
U6	Kompetensi Petugas	3,33
U5	Produk Layanan	3,27
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,25
U3	Waktu Pelayanan	3,25

3,46

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

SKM Semester 1 2025 (Jawaban)												
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan												
Menu 100% 123 Roboto 10 B I Z A												
Timestamp												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Form_Response1											
1	Timestamp	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pendu	Bagaimana pemaha	Bagaimana pend	Bagaimana p	Bagaimana pendap	Bagaimana pendapat Saudara t
2	16/06/2025 14:45:25	Nanda	27	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
3	17/06/2025 11:49:13	Azhar,S.Pd	45	Laki-Laki	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
4	17/06/2025 11:49:33	Mukhlis,S.Pd	52	Laki-Laki	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
5	17/06/2025 11:49:34	Zulkarnaini	54 tahun	Laki-Laki	S-1	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
6	17/06/2025 11:52:05	Fitriani, S.Pd.	49 tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
7	17/06/2025 11:59:17	Khairalina,S.Ag	53	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
8	17/06/2025 12:01:40	Nureinun, Spd. AUD	43 tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Sangat cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
9	17/06/2025 12:02:36	Wiwik Andriani, S.Pd.I	55 Tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
10	17/06/2025 12:03:25	Efendi M.Pd	50 th	Laki-Laki	S-2	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
11	17/06/2025 12:06:17	Khairunnisak,S.Pd	33	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
12	17/06/2025 12:12:22	SAFRIAH, S.Pd.SD	51	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
13	17/06/2025 12:14:33	Emiati	56	Perempuan	S-2	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
14	17/06/2025 12:29:11	HURAIYA, S.PD, M.PD	58	Laki-Laki	S-2	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
15	17/06/2025 12:34:55	Ruhama, S.Ag	48	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
16	17/06/2025 12:35:59	TRI KASNAH S.Pd	59 Tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
17	17/06/2025 12:42:35	BOIHAKI	48	Laki-Laki	S-2	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
18	17/06/2025 12:43:10	Azjah S.Pd.I	57	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten

SKM Semester 1 2025 (Jawaban)

File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan

Q Menu 100% 123 Roboto 10 B I Z A

Timestamp

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Form_Response1											
	Timestamp	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pend	Bagaimana pemaha	Bagaimana pend	Bagaimana p	Bagaimana pendap	Bagaimana pendapat Saudara t
19	17/06/2025 12:43:35	Nurhayati Abdullah.S.Pc	59	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
20	17/06/2025 12:47:21	Raudaton Ferinada	31	Perempuan	S-1	Swasta	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
21	17/06/2025 12:54:08	Nurhayati Abdullah	59	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
22	17/06/2025 13:09:15	Khairun,S.pd.I	45 thn	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
23	17/06/2025 13:12:11	M.Sahrnun, S.Pd., M.Pd.	47	Laki-Laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
24	17/06/2025 13:14:24	Eka Fitriani	39	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
25	17/06/2025 13:17:33	RATNA DEWI.S.Pd.,M.Pc	53	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
26	17/06/2025 13:25:42	Rizal,S.Kom	42	Laki-Laki	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
27	17/06/2025 13:27:21	Abdul Malek	53	Laki-Laki	S-2	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
28	17/06/2025 13:27:37	Chadjiah	54	Perempuan	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
29	17/06/2025 13:28:53	Depi yanti	36	Perempuan	S-2	Swasta	Kurang sesuai	Kurang mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
30	17/06/2025 13:32:55	Nur ambiah,S.Pd	59 Tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
31	17/06/2025 13:34:10	Siti Aisyah	42	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
32	17/06/2025 13:34:13	Sauti,S.Pd	45 tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
33	17/06/2025 13:38:31	Azizah, S. Pd. I	57	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
34	17/06/2025 13:41:00	Faisal Ramon	44	Laki-Laki	S-2	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
35	17/06/2025 14:07:58	Kartika Mauliana	43	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten

SKM Semester 1 2025 (Jawaban)												
File Edit Tampilan Sisipkan Format Data Alat Ekstensi Bantuan												
Menu 100% 123 Roboto 10 B I Z A												
Timestamp												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	Form_Response1											
187	Timestamp	Nama	Usia (Tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Bagaimana pend	Bagaimana pemaha	Bagaimana pend	Bagaimana p	Bagaimana pendap	Bagaimana pendapat Saudara t
188	21/06/2025 12:53:26	Utari	28	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
189	21/06/2025 12:53:43	Irwani	33	Perempuan	S-1	Lainnya	Sangat sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
190	21/06/2025 12:54:02	Julie Fonna	36	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
191	21/06/2025 12:54:26	SARNILA	34	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
192	21/06/2025 12:54:58	Nur Azizah,S.Pd	43tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
193	21/06/2025 12:55:03	Sri hartini	49 thn	Perempuan	S-1	PNS	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten
194	21/06/2025 12:56:30	Juliana	37 tahun	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
195	21/06/2025 13:02:14	Fatimah Nur, S.El	37 tahun	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
196	21/06/2025 13:08:52	Zuraidah	50 tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
197	21/06/2025 13:09:49	ADRIATI, A. Md	44	Perempuan	D-III	Lainnya	Sangat sesuai	Sangat mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
198	21/06/2025 13:09:51	Abdul Hadi, S.Pd.I	41	Laki-Laki	S-1	Lainnya	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten
199	21/06/2025 13:24:13	Zulhijjah, S.Pd	46 tahun	Perempuan	S-1	PNS	Sesuai	Kurang mudah	Kurang cepat	Murah	Sesuai	Kompeten
200	21/06/2025 14:27:32	Kiki Afrizal,pd	40 tahun	Laki-Laki	S-1	PNS	Sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Kompeten
201	21/06/2025 15:54:15	Dewi asnita	37	Perempuan	S-1	Lainnya	Sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Murah	Sangat sesuai	Kompeten
202	21/06/2025 16:16:36	Rosdiana	48	Perempuan	D-III	Lainnya	Sangat sesuai	Mudah	Sangat cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
203	21/06/2025 19:38:00	Arbiyah	38	Perempuan	D-III	PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat kompeten
204	22/06/2025 10:57:25	Yusnider,S.Pd	38	Perempuan	S-1	Lainnya	Sangat sesuai	Sangat mudah	Sangat cepat	Gratis	Sangat sesuai	Sangat kompeten

4. **Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2024**



**Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe
Pemerintah Kota Lhokseumawe
2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 Kota Lhokseumawe 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 Kota Lhokseumawe Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Sebelumnya

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuain Persyaratan	3,25	B
2	Prosedur Pelayanan	3,36	B
3	Kecepatan Pelayanan	3,25	B
4	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,75	A
5	Kesesuaian Pelayanan	3,27	B
6	Kompetensi Petugas	3,33	B
7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,36	B
8	Maklumat Pelayanan	3,73	A
9	Penanganan Pengaduan	3,80	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang 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 3 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

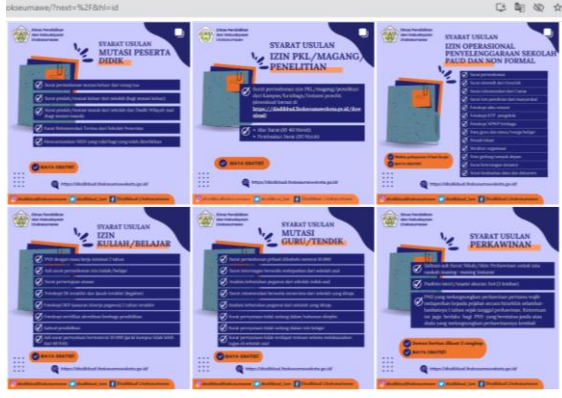
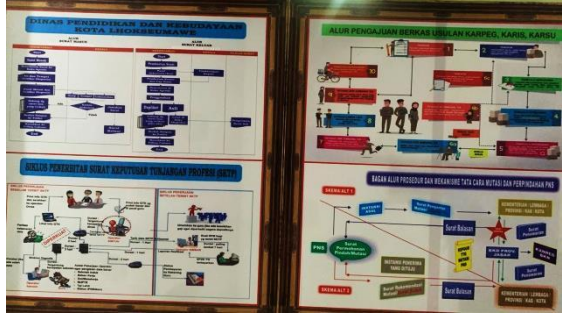
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	
1	Unsur 1 (Waktu Penyelesaian)	3.1 Peningkatan sosialisasi digitalisasi informasi kepada penerima layanan dan memberikan pelatihan khusus terkait service excellent kepada petugas layanan	√	√	Masing-masing unit pelayanan
2	Unsur 2 (Persyaratan Layanan)	Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan	√	√	Masing-masing unit pelayanan
2	Unsur 3 (Produk Pelayanan)	Evaluasi dan tinjau kembali kesesuaian produk layanan /hasil dengan ketentuan yang telah ditetapkan	√	√	Masing-masing unit pelayanan

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 Peningkatan sosialisasi digitalisasi informasi kepada penerima layanan dan memberikan pelatihan khusus terkait service excellent kepada petugas layanan	Sudah	Sosialisasi digitalisasi informasi disampaikan kepada penerima layanan secara berkala dan terus menerus		-

2	2.1 Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan	Sudah	Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan sudah dilaksanakan oleh masing-masing penanggungjawab layanan		-
3	3.1 Evaluasi dan tinjau kembali kesesuaian produk layanan /hasil dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah	Evaluasi dan tinjau kembali kesesuaian produk layanan /hasil dengan ketentuan yang telah ditetapkan sudah dilaksanakan oleh masing-masing penanggungjawab layanan		-

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Lhokseumawe telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 80 % (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pelatihan khusus terkait *service excellent* kepada petugas layanan belum dapat dilaksanakan karena keterbatasan anggaran dan sarana prasarana
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	Peningkatan sosialisasi digitalisasi informasi kepada penerima layanan	Sosialisasi digitalisasi informasi disampaikan kepada penerima layanan secara berkala dan terus menerus	Sesuai SOP	Masing-masing penanggung-jawab layanan	Petugas layanan dan pengguna layanan
2	Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan	Evaluasi dan tinjau kembali persyaratan masing-masing layanan sudah dilaksanakan oleh masing-masing penanggungjawab layanan	Sesuai SOP	Masing-masing penanggung-jawab layanan	Petugas layanan dan pengguna layanan

3	Evaluasi dan tinjau kembali kesesuaian produk layanan /hasil dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Evaluasi dan tinjau kembali kesesuaian produk layanan /hasil dengan ketentuan yang telah ditetapkan sudah dilaksanakan oleh masing-masing penanggungjawab layanan	Sesuai SOP	Masing-masing penanggung-jawab layanan	Petugas layanan dan pengguna layanan
---	---	---	------------	--	--------------------------------------

Lhokseumawe, 30 Juni 2025
Plt. Kepala Dinas Pendidikan Dan
Kebudayaan Kota Lhokseumawe,



Dedi Irfansyah, S.T.,M.T



BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



Disdikbud Lhokseumawe



disdikbud_lsm



disdikbudlhokseumawe



Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Lhokseumawe