PEMERINTAH
KABUPATEN CIREBON

LAPORAN TINDAK LANJUT SKM BIDANG PENDIDIKAN SEMESTER I

TAHUN 2026

Disusun Oleh

DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON

KATA PENGANTAR

Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*goodgovernment*), pemerintah telah mengeluarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang telah diubah melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini sangat penting untuk melaksanakan fungsi utama pemerintah dalam melayani masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon melakukan suvei dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Bidang Pendidikan **Semester I Tahun 2026** untuk dapat digunakan sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya sehingga dapat digunakan untuk berbagai kepentingan dalam sketsa pembangunan pendidikan di daerah.

SKM dimaksudkan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon, dan diharapkan menjadi stimulus bagi *stakeholders* untuk terus meningkatkan pelayanan pendidikan untuk mewujudkan Masyarakat Kabupaten Cirebon yang cerdas dan kompetitif.

Akhirnya kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu, semoga bermanfaat.

Cirebon, 10 Juni 2026
Kepala Dinas Pendidikan
Kabupaten Cirebon

PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS PENDIDIKAN
CIREBON

H. RONIANTO, S.Pd., MM
Pembina Utama Muda
NIP 19701121 199903 1 006

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR GRAFIK iii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. LATAR BELAKANG
B. TUJUAN
C. METODE

BAB II ANALISIS 14

A. KUESIONER
B. KARAKTERISTIK RESPONDEN
C. NILAI IKM

BAB III PENUTUP 35

SIMPULAN 35
REKOMENDASI KEBIJAKAN 36

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satunya adalah pelayanan pendidikan di Kabupaten Cirebon.

Selain itu kebijakan otonomi daerah adalah mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Indikasi dari kualitas pelayanan publik ini antara lain adalah ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Begitu pula di sektor pendidikan, sebagai salah satu sektor layanan publik dasar yang baru mendapatkan perhatian besar dari Pemerintah. Sesuai amanat UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dikemukakan bahwa pendidikan nasional berfungsi untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk watak, serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Kebijakan nasional ini kemudian dijabarkan melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 48 Tahun 2008 tentang Pendanaan Pendidikan, dimana diatur bahwa Pemerintah Daerah harus mengalokasikan anggaran dari belanja daerah sekurang-kurangnya 20% untuk pendidikan.

Pemerintah Kabupaten Cirebon sampai saat ini masih terus melakukan inovasi kebijakan agar dapat meningkatkan citra di bidang pelayanan pendidikan. Visi pendidikan yang menitikberatkan pada pelayanan pendidikan yang berkualitas, mensyaratkan adanya perbaikan mutu pelayanan pendidikan bagi masyarakat Kabupaten Cirebon. Potensi pendidikan di Kabupaten Cirebon

sangat besar, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Kabupaten Cirebon juga sebagai barometer pendidikan nasional yang menjadi rujukan bagi daerah-daerah lain di Indonesia. Kabupaten Cirebon juga menyimpan potensi pengembangan sumber daya manusia generasi muda yang dapat memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Adanya peningkatan aspirasi pelayanan dari masyarakat pengguna yang menuntut perlunya perbaikan kualitas pemberian layanan publik dari pemerintah. Saat ini warga atau publik telah menjadi semakin kritis untuk menyuarakan kepentingan-kepentingan mereka yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan. Demikian pula iklim *good governance* menuntut agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat semakin transparan, berkepastian, responsif, efisien, dan menghargai hak-hak dan kewajiban pengguna layanan. Masyarakat pada saat ini sudah semakin *well-informed* menyangkut berbagai informasi pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, seringkali informasi yang diterima masyarakat tersebut berasal dari sumber mass media, yang seringkali tidak akurat. Tentu saja kondisi demikian bila dibiarkan akan dapat menyesatkan, karena publik tidak akan pernah mendapatkan sumber informasi yang dapat dipercaya (reliabel) dan akurat menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh sebab itu, kebutuhan akan adanya survei kepuasan layanan pendidikan tidak saja penting bagi Pemerintah Kabupaten Cirebon, tetapi juga penting bagi masyarakat sebagai pengguna layanan dan pemangku kepentingan pendidikan lainnya. Dengan disusunnya buku laporan survei kepuasan masyarakat, diharapkan akan dapat memunculkan berbagai inovasi program pendidikan yang mengarah pada perwujudan Kabupaten Cirebon yang berkualitas.

B. TUJUAN

Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan maksud untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan pendidikan di Kabupaten Cirebon kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan yang mudah, murah, tepat waktu, dan tidak diskriminatif.

C. METODE

a. Metodologi

1. Metodologi Survei

   Penyusunan nilai indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Pendidikan Tahun 2026 Semester I. Metode survei mengacu kepada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Metode ini meliputi *unsur layanan, ukuran sampel, teknik mengumpulan data, dan analisis data*.

   Unsur layanan mencakup 9 (sembilan) pertanyaan tentang:
   Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran, dan Masukan, dan Sarana dan Prasarana.

   Ukuran sampel setiap unit pelayanan bervariasi tergantung jumlah populasi. Dasar penetapan responden berdasarkan Rumus Morgan dan Krejcie yaitu:

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Total responden yang didapat sebanyak 160 (seratus enam puluh) satuan pendidikan/lembaga. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama minimal 1 (satu) tahun saat survei IKM dilakukan.

2. Metodologi Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode alat bantu Kuesioner yang mencakup 9 (sembilan) unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan.

Teknik analisis data nilai SKM dihitung dari nilai rata rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata-rata tertimbang. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM antara 25-100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara SKM per unit pelayanan X 25.

Nilai Persepsi Nilai Interval IKM Nilai Interval Konversi IKM Mutu Layanan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilal SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah bobot	=	1	= 0,11
	Jumlah unsur		9	

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

IKM =	Total nilai persepsi per unsur	X	Nilai tertimbang
	Total unsur yang terisi		

Nilai Dasar

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit pelayanan X 25

3. Perangkat Pengolahan

a) Pengolahan dengan Komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.

b) Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);

2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

(a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatlklan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

4. Penentuan Sampel dan Unsur Pelayanan

a) Penentuan Sampel

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi Satuan Pendidikan TK/PAUD 40 Lembaga, Sekolah Dasar (SD) 40 Sekolah dan Satuan Pendidikan SMP 80 Sekolah. Masing-masing lembaga/satuan pendidikan diambil sejumlah 50 orang orang tua siswa sebagai responden sesuai Rumus Morgan dan Krejcie. Dari masing-masing responden diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur masing-masing lembaga pendidikan di wilayahnya.

b) Unsur Pelayanan

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat untuk memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana tercantum dalam kuesioner.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mencakup 14 unsur pelayanan dan diubah melalui PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 (sembilan) unsur pelayanan yang "relevan", "valid"

dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1) **Persyaratan**, *yaitu* persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima atau publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:
   a) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi;
   b) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan;
   c) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.
2) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**, *yaitu* kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Selain itu pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.
3) **Waktu Pelayanan**, *yaitu* target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain:

(a) Keterbukaan waktu penyelesaian;

(b) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4) **Biaya/Tarif**, *yaitu* keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya/tarif yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain ekonomis/**gratis** yaitu biaya/tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar atau **Tanpa Adanya Biaya** yang harus dibayar dengan memperhatikan bahwa operasional dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

5) **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6) **Kompetensi Pelaksana**, *yaitu* tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *Profesionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain *Competence,* yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7) **Perilaku Pelaksana,** *yaitu* sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan khususnya pada saat interaksi langsung. Selain itu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan serta kemampuan dan keramahan, pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

8) **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) **Sarana dan Prasarana,** *yaitu* kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain. Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Selain itu alat untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain serta kebersihan dan kesejukan lingkungan.

5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tim pelaksana SKM ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon Nomor: 800/5654/Disdik Tanggal 12 Maret 2026 Tentang Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon dengan susunan sebagai berikut:

Lampiran : Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon
Nomor : 800/5654/Disdik
Tanggal : 12 Maret 2026

TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI LINGKUNGAN DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN CIREBON

NO	NAMA/NIP	JABATAN DINAS	JABATAN TIM
Penanggung Jawab			
1	H. Ronianto, S.Pd.M.M. 19701121 199009 1 006	Kepala Dinas	Pengarah
Pelaksana			
1	Andri Hermansyah, S.H. 19821203 201001 1 001	Sekretaris Dinas	Ketua
2	Rohiman, S.E.Sy. 19691013 199003 1 004	Perencana Ahli Muda	Anggota
Sekretariat			
1	Opik Taufiqurohman, S.E.	Pelaksana PEP	Anggota
2	Ratih Komala, S.Sos.	Pelaksana PEP	Anggota
3	Elisah, S.Pd.	Pelaksana PEP	Anggota
4	Muhammad Zulfikar Ariadi, S.Kom.	Pelaksana PEP	Anggota
5	Rayi Ajeng Kosasih, S.Kom.	Pelaksana PEP	Anggota

6. Jadwal Pelaksanaan

No	Kegiatan	8-18 Mei 2026	10-14 Mei 2026	15-16 Mei 2026	17-30 Mei 2026	1-17 Juni 2026	20-25 Juni 2026
1	Penyusunan Rencana Kegiatan	V					
2	Penyusunan Instrumen		V				
3	Rapat Persiapan Pelaksanaan Survei			V			
4	Pelaksanaan Survei				V		
5	Pengolahan dan Penyajian Data Hasil Survei					V	
6	Penyusunan Laporan Hasil Survei						V

BAB II
ANALISIS

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsif, dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah, maka kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan publik bidang pendidikan perlu dilakukan. Sejalan dengan Rencana Program Jangka Menengah (RPJM) Nasional yang menekankan pentingnya pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan cara Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Guna keperluan tersebut maka perlu dilakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pengguna layanan publik setiap tahunnya.

Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei langsung ke masyarakat pengguna jasa layanan pendidikan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Kajian SKM pendidikan Kabupaten Cirebon meliputi karakteristik dan penilaian kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diterima.

A. KUESIONER

1. Survei kepuasan masyarakat jenjang Sekolah Dasar tahun 2026 menggunakan sampel sebanyak 50 orang tua siswa tersebar pada masing-masing Sekolah (TK dan SD) sampel di 40 Unit Koordinator Wilayah Bidang Pendidikan Kecamatan di Kabupaten Cirebon atau 4.000 orang tua siswa. Dari 4.000 kuesioner yang disebar yang terkumpul sebanyak 4.000 kuesioner atau 100%.
2. Sedangkan survei kepuasan masyarakat pada lingkup jenjang Sekolah Menengah Pertama tahun 2026, menggunakan sampel sebanyak 4.000 orang tua siswa, pada masing-masing Unit Pelaksana Teknis jenjang SMP Negeri (80 Sekolah) se-Kabupaten Cirebon. Dari 4.000 kuesioner yang disebar berhasil terkumpul sebanyak 4.000 kuesioner 100%.

3. Sedangkan survei kepuasan masyarakat pada lingkup Kantor Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon tahun 2026, menggunakan sampel sebanyak 50 orang penerima layanan, pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon. Dari 50 kuesioner yang disebar berhasil terkumpul sebanyak 50 kuesioner 100%.
4. Survey dilakukan secara On Line (Daring) melalui lembaga Sekolah TK, SD dan SMP di 40 Kecamatan yang diwakili oleh setiap jenang 1 Sekolah.

B. KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Kajian variabel umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan kelompok umur.
2. Jenis kelamin. Baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin.
3. Pendidikan. Kajian variabel ini akan memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan publik, sehingga program pelayanan publik dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan mareka.
4. Pekerjaan. Kajian variabel ini akan memberikan informasi jenis perkerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi serta ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan

pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan.

C. NILAI IKM

1. Nilai Rata-rata per Unsur-unsur

a. Persyaratan

Hampir semua pelayanan yang diberikan oleh orang pribadi atau organisasi mengharuskan adanya persyaratan tertentu yang harus dipenuhi. Persyaratan tersebut bisa berbentuk dokumen pembuktian, keterampilan, kondisi fisik dan lain-lain. Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) harus memiliki keterampilan mengendarai kendaraan, untuk mengikuti Tes Akabri harus memiliki berat dan tinggi badan tertentu dan lain-lain.

Persyaratan tersebut adakalanya menyusahkan, memberatkan, merugikan dan adakalanya ringan atau seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh.

Persyaratan yang diberikan oleh Unit Pelayanan dilingkungan unit kerja Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 88.18 Hal ini menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kejelasan, keterbukaan serta merasakan adanya efisiensi tentang hal-hal yang harus dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

d) **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

"Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi". (Kamaruddin/1992: 836–837).

Sedangkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesai dijelaskan pelayanan adalah sebagai usaha untuk melayani orang lain. Sedangkan melayani adalah mengurus atau menyediakan kebutuhan orang lain.

Dengan demikian sistem, mekanisme dan prosedur adalah sesuatu yang harus ditempuh, dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Sistem, mekanisme dan prosedur yang diberikan oleh Unit Pelayanan di Kabupaten Cirebon mendapat nilai 87.10. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Masyarakat pengguna lanyanan memperoleh kemudahan, kejelasan serta keterbukaan tentang hal-hal yang harus ditempuh dan dipenuhi meskipun belum sempurna sesuai keinginan masyarakat atau kategori "Sangat Baik".

e) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat, akurat, tepat dalam waktu yang ditentukan bahkan lebih cepat lagi. Pelanggan tidak merasa jenuh menunggu dan tidak membuang waktu percuma untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan cepat menentukan kepuasan pelanggan. Berapa lama pelangan harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan yang dibutuhkan, disitulah diketahui tingkat kecepatan pelayanan.

Untuk waktu penyelesaian Unit Pelayanan Jenjang SD mendapat nilai 86,71 point. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana

pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Pelaksana pelayanan dapat menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan dalam waktu yang cepat dan berkualitas, memperpendek waktu tunggu sehingga pelanggan merasa puas karena tidak banyak waktu yang terbuang untuk mendapat pelayanan tersebut. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan waktu penyelesaian agar mencapai kategori "Sangat Baik".

f) **Biaya/Tarif**

Yang dimaksud **biaya/tarif** disini adalah semua yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan dari Satuan Pendidikan Jenjang SD yang dinyatakan dengan satuan uang menurut harga pasar yang berlaku, baik yang sudah terjadi maupun yang akan terjadi. Biaya/tarif terbagi menjadi dua, yaitu biaya/tarif yang langsung diserahkan ke petugas dan biaya/tarif operasional seperti keperluan tranportasi, makan/minum dan lain-lain.

Pelaksana pelayanan perlu memperhitungkan hal tersebut untuk menghindari biaya/tarif yang lebih tinggi akibat model pelayanan yang diberikan atau adanya kewajaran biaya/tarif pelayanan. Semisal pelayanan budaya baca dengan model perpustakaan keliling, pemutihan akta kelahiran dan lain-lain.

Kewajaran biaya/tarif pelayanan Unit Pelayanan mendapat nilai 86.18 point. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Pelaksana pelayanan pada Satuan Pendidikan Jenjang SD yang merupakan organisasi non profit, tidak memungut biaya/tarif kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan karena semua pelaksana merupakan tanggung jawab pemerintah/pemerintah daerah. Hal demikian harus tetap dipertahankan agar unit pelayanan tetap dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan.

g) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sesuatu yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan adalah tanggung jawab berupa produk pelayanan. Pelaksana sebaiknya memahami seluruh seluk beluk jenis pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya. Tidak melempar tanggung jawab kepada yang lain sehingga pelayanan yang diberikan tuntas selesai dan mendapatkan produk yang diharapkan.

Untuk tanggung jawab memberikan produk pelayanan Unit Pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon mendapat nilai 87.27 point. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana untuk memberikan produk pelayanan masuk dalam kategori " Sangat Baik".

h) Kompetensi Pelaksana

Pelaksana pelayanan dituntut untuk menguasai aturan administrasi, keuangan, hukum serta kemampuan lain seperti kemampuan fisik untuk jenis pelayanan yang membutuhkan kekuatan fisik dan kemampuan lainnya. Kompetensi pelaksana mutlak dimiliki karena tanpa kemampuan, pelanggan akan merasa tidak terpenuhi kebutuhannya.

Untuk kompetensi pelaksana pelayanan, Unit Pelayanan Dinas Pendidikan mendapat nilai Interval 87.09. Hal ini menggambarkan bahwa tanggung jawab pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Pelaksana pelayanan terampil serta memiliki pengetahuan yang memadadai akan bidang tugasnya sehingga pelanggan dapat dilayani dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

i) **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah peraturan yang timbul dari hasil pergaulan sekelompok masyarakat. Norma kesopanan bersifat relatif, artinya apa yang dianggap sebagai norma kesopanan berbeda-beda di berbagai tempat, lingkungan atau waktu.

Norma kesopanan sangat penting untuk diterapkan, terutama dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan, karena norma ini sangat erat kaitannya terhadap masyarakat. Sekali saja ada pelanggaran terhadap norma kesopanan, pelanggar akan mendapat sanksi dari masyarakat, semisal unit pelayanan tidak akan mendapat kepercayaan lagi.

Perilaku Pelaksana Unit Pelayanan pada Dinas Pendidikan mendapat nilai 88.42 point. Hal ini menggambarkan bahwa tingkat pelayanan masuk dalam kategori "Sangat Baik". Perilaku pelaksana yang notabene orang timur dapat mengimplementasikan budaya timur dalam melaksanakan tugas dengan menerapkan prinsip-prinsip kesopanan dan keramahan seperti menghormati seluruh pelanggan, menerima atau memberikan sesuatu selalu dengan tangan kanan, tidak berkata-kata kotor, kasar, dan sombong, tidak meludah di sembarang tempat, tidak menyela pembicaraan dan lain-lain. Hal demikian harus tetap dipertahankan agar unit pelayanan tetap dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh pelanggan. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

j) Sarana dan Prasarana

Salah satu faktor yang dapat memuaskan pelangan adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Ruangan yang panas, pengap, berantakan dan lain-lain sangat mempengaruhi terhadap kinerja pelayanan. Selain ruangan, kenyamanan lingkungan seperti tempat parkir, ruang tunggu, musala, kamar mandi/kecil serta lingkungan sosial (pelayan/pegawai lain yang bertugas di kantor pelayanan

tersebut) juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Lingkungan kantor yang nyaman, suasana yang damai dan petugas yang ramah dan bersahabat mengangkat titik poin positif hingga pada taraf yang diinginkan.

Kenyamanan lingkungan pada Unit Pelayanan pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Cirebon mendapat nilai 86.55 point Hal ini menggambarkan bahwa tingkat keadilan pelayanan masuk dalam kategori "Kurang Baik". Lingkungan kantor pada umumnya nyaman, memperhatikan estetika lingkungan hidup yang akhir-akhir ini mendapat perhatian serius dari pemerintah. Ruang tunggu yang disediakan meski sederhana tetapi dapat dimanfaatkan oleh pelanggan untuk sekedar beristirahat sambil menunggu penyelesaian layanan. Kamar mandi/kecil, air tersedia dan cukup mengingat volume pelanggan tidak begitu tinggi. Saling menghormati dan menghargai serta etika kekeluargaan yang diciptakan antara pelaksana-pelaksana yang ada dengan pelanggan menciptakan rasa nyaman tersendiri bagi semua pelanggan. Hal ini membuat pelayanan berjalan dengan baik. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk menerapkan kenyamanan pelayanan agar mencapai kategori "Baik" dan "Sangat Baik".

k) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pelaksana pelayanan adalah salah satu pelaksana yang memegang peranan penting untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna layanan. Oleh karena itu pelanggan harus mudah mengetahui identitas, jabatan, kewenangan dan lain-lain sehingga pengguna layanan yakin dan tidak salah dalam mengurus kebutuhan-kebutuhan dalam hal layanan.

Akan tetapi adakalanya pelaksana pelayanan tersebut menyusahkan, memberatkan, merugikan atau mensyaratkan sesuatu hal yang tidak

seimbang dengan jenis pelayanan yang diperoleh. Hal demikian harus ada tempat pengaduan yang mudah dan transparan dan dapat diakses oleh seluruh penggunan jasa layanan.

Penanganan pengaduan pengguna yang ada pada Unit Pelayanan pada Dinas Pendidikan di Kabupaten Cirebon mendapat nilai interval 86.85 point. Hal ini menggambarkan bahwa pelaksana pelayanan masuk dalam kategori "Baik". Masyarakat pengguna lanyanan merasakan kemudahan, kemampuan, tanggung jawab, kesediaan untuk membantu pelanggan, mudah melakukan kontak apabila diperlukan dan lain-lain. Meskipun demikian harus terus diupayakan untuk meningkatkan perilaku pelaksana pelayanan agar mencapai kategori "Sangat Baik".

b. Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu: 0,11111111. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan adalah jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11111111.

Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR) Unit Pelayanan Dinas Pendidikan di Kabupaten Cirebon adalah: 3,485. Angka ini didapat dari jumlah NRR Responden (dari TK, SD dan SMP) dikalikan 0,11111111 (secara terperinci dapat dilihat pada tabel 1).

c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Akhir dari rangkaian kegiatan survei adalah diketahuinya nilai IKM dari masing-masing unit pelayanan. Nilai IKM merupakan alat ukur sejauh mana pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Pelayanan harus

terus menerus ditingkatkan melalui penyempurnaan-penyempurnaan diberbagai bidang.

IKM Unit Pelayanan Dinas Pendidikan di Kabupaten Cirebon pada Semester I Tahun 2026 mencapai 87,12 Point. Hal ini menunjukkan pelayanan belum sempurna sesuai keinginan masyarakat, tetapi angka ini sudah menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori "Baik".

BAB III
PENUTUP

A. SIMPULAN

Secara umum, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Unit Pelayanan pada Dinas Pendidikan termasuk kategori "Baik". Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasakan kepuasan terkait dengan berbagai pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Jenjang TK, SD dan SMP. Nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai adalah unsur 8 yaitu sarana dan prasarana dengan nilai 3,449 sedangkan nilai tertinggi diperoleh pada unsur 7 yakni pada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,537 point.

Nilai IKM Unit Pelayanan Dinas Pendidikan mencapai 87.12 point berarti mutu layanan Unit Pelayanan termasuk dalam kategori Baik. IKM tertinggi sebesar 88.42 terdapat pada unsur pelayanan Perilaku Pelaksana.

B. REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan beberapa temuan penting di atas, hasil indeks kepuasan masyarakat bidang pendidikan ini perlu ditingkatkan dan ditindak lanjuti oleh Pemerintah Kabupaten, Dinas Pendidikan, dan pihak Sekolah, melalui beberapa langkah kebijakan berikut:

1. Mempertahankan nilai-nilai kesopanan dan keramahan pelaksana dengan cara menerapkan adat kebiasaan dan budaya masyarakat setempat. Budaya menghormati orang yang lebih tua, menyayangi yang lebih muda serta mengembangkan pergaulan yang sehat sesama pelaksana dan masyarakat pada umumnya.
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk tidak menunda-nunda pekerjaan. Tumbuhkan rasa empati kepada orang yang membutuhkan pelayanan, bangun koordinasi antar pelaksana pelayanan yang terkait, dan jalin komitment antar pelaksana untuk saling mendukung dan menciptakan pelayanan prima bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan.

3. Pihak sekolah hendaknya mempergunakan hasil indeks kepuasan masyarakat sebagai cara untuk lebih mengembangkan tata kelola sekolah yang lebih baik (*good governance*), dalam bentuk lebih melibatkan partisipasi msyarakat dalam menentukan model pelayanan yang diinginkan dengan cara membuka kotak saran dan lain-lain.
4. Pihak Dinas Pendidikan dapat menjadikan nilai pencapaian indeks kepuasan ini sebagai barometer acuan (*benchmarking*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan di masa mendatang.
5. Pihak Dinas Pendidikan dan sekolah perlu meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana prasarana pelayanan baik pelayanan yang bersifat langsung berhadapan maupun pelayanan melalui media online dan lain-lain.
6. Hasil indeks kepuasan masyarakat perlu disosialisasikan kepada kepala sekolah sebagai bentuk tanggung jawab (akuntabilitas) Dinas Pendidikan selaku pemangku tanggung jawab dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang pendidikan.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

RATA-RATA CAPAIAN NILAI IKM PERUNSUR DAN PER JENIS PELAYANAN TAHUN 2026 SEMESTER I

UNSUR YANG DINILAI		NAMA LAYANAN							Rata Nilai Pelayanan
		Penerbitan Perizinan Lembaga Kursus dan Keterampilan (LKP)	Mutasi Siswa SMP	Mutasi Siswa SD	Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB, Surat Pengganti Ijazah/STTB, Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang Pendidikan SMP	Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB, Surat Pengganti Ijazah/STTB, Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang Pendidikan SD	Penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat NPSN	Penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat NISN	
Jumlah Responden		**45**	**716**	**293**	**731**	**581**	**136**	**2911**	**5413**
U1	Persyaratan	82,78	86,03	91,47	87,82	87,18	93,01	89	88,18
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	83,33	83,76	89,08	85,33	86,88	93,2	88,11	87,10
U3	Waktu Penyelesaian	81,11	84,43	88,91	85,64	86,19	92,83	87,84	86,71
U4	Biaya/Tarif	83,89	82,75	89,08	83,96	85,97	90,63	86,99	86,18
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	82,22	84,81	90,61	85,7	86,06	93,57	87,92	87,27
U6	Kompetensi Pelaksana	81,11	85,58	90,53	84,75	85,54	94,12	88,02	87,09
U7	Perilaku Pelaksana	84,44	85,79	92,06	85,94	87,01	94,85	88,88	88,42
U8	Penanganan Pengaduan	81,11	84,39	90,27	86,11	85,63	92,83	87,62	86,85
U9	Sarana dan Prasarana	81,67	83,8	90,87	84,61	85,67	91,91	87,3	86,55
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	82,78	84,74	89,33	85,67	85,11	92,46	87,93	86,86
	Rata-rata Nilai per Unsur	**82,44**	**84,61**	**90,22**	**85,55**	**86,12**	**92,94**	**87,96**	**87,12**

Sumber Data : Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemda Kab. Cirebon https://skm.cirebonkab.go.id/dashboard/menpanData/186

Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pendidikan Semester I Tahun 2026 sebesar 87.12 Point.

DETAIL REKAP MENPAN
Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM
82.44 Nilai IKM (0–100) **B (Baik)**

NAMA LAYANAN: Penerbitan Perizinan Lembaga Kursus dan Keterampilan (LKP)

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	45 Orang
Jenis Kelamin	L = 14 Orang P = 31 Orang
Pendidikan	SD: 10 Orang
	SMP: 8 Orang
	SMA: 21 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 3 Orang
	S2: 0 Orang
Usia	< 20: 5, 21-30: 2, 31-40: 18, 41-50: 15, 51-60: 5, > 60: 0
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 4, WIRASWASTA: 5, PNS/TNI/POLRI: 5, LAINNYA: 29
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.30.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.31	82.78	3.31	82.78
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	83.33	3.29	82.22
U3	Waktu Penyelesaian	3.24	81.11	3.27	81.67

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U4	Biaya/Tarif	3.36	83.89	3.38	84.44
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.29	82.22	3.29	82.22
U6	Kompetensi Pelaksana	3.24	81.11	3.31	82.78
U7	Perilaku Pelaksana	3.38	84.44	3.38	84.44
U8	Penanganan Pengaduan	3.24	81.11	3.24	81.11
U9	Sarana dan Prasarana	3.27	81.67	3.27	81.67
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.31	82.78	3.31	82.78

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	17	26	1	1	19	22	3	1
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	19	23	2	1	18	23	3	1
U3	Waktu Penyelesaian	15	27	2	1	15	28	1	1
U4	Biaya/Tarif	19	24	1	1	19	25	0	1
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	16	27	1	1	17	25	2	1
U6	Kompetensi Pelaksana	16	25	3	1	17	26	1	1
U7	Perilaku Pelaksana	19	25	0	1	20	23	1	1
U8	Penanganan Pengaduan	16	25	3	1	16	25	3	1
U9	Sarana dan Prasarana	17	24	3	1	17	24	3	1
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	18	24	2	1	17	26	1	1

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	m3703964@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	siticahyani2021@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
3	abelalicia75@gmail.com	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3
4	melodygita57@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	melodygita57@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	bilalalkhafi@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	iahkoriah@gmail.com	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	4	3
8	ibukarnati73@gmail.com	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
9	friezsyah@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	sudini37@guru.sd.belajar.id	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	Titinhabsyi35@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	titinhabsyi35@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	reskicell345@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	sopiyantinirma@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	bagasnugraha1701@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	kartinahcinah72@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	Astutiarin 123 Ggmail com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	panggilnisaaja.12@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	samsungm41565@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	intanpadilah51@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	@warnadibondet24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	shrsupriyeti@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	plb.supardi#gmail.com	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	sriirsari.11@gmail.com	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	ikbalmaulana@gemail	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	orlinafika26@gmail.com	2	2	3	4	2	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	3	3
27	azmyahikma@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Noona6488@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	mulyanamulyana972@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	dwiputraabay1@gmail.com	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Persyaratan
2. U2 - Waktu Penyelesaian
3. U3 - Produk Spesifikasi jenis pelayanan
4. U4 - Kompetensi Pelaksana
5. U5 - Penanganan Pengaduan
6. U6 - Sarana dan Prasarana
7. U7 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Penerbitan Perizinan Lembaga Kursus dan Keterampilan (LKP), terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan
   Dinas Pendidikan akan melakukan peninjauan dan penyelarasan kembali persyaratan pelayanan agar benar-benar sesuai dengan jenis layanan perizinan LKP. Informasi persyaratan akan disusun lebih jelas, sederhana, dan mudah dipahami, serta disosialisasikan melalui media layanan agar pemohon tidak mengalami kesulitan dalam proses pengajuan izin.
2. Kecepatan Waktu Pelayanan
   Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dilakukan optimalisasi proses verifikasi berkas dan koordinasi antar unit terkait. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital juga diperkuat agar proses penerbitan perizinan dapat dilakukan lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan
   Dinas Pendidikan melakukan penguatan pengendalian mutu layanan untuk memastikan bahwa setiap produk perizinan yang diterbitkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Hal ini mencakup peningkatan ketelitian dalam pemeriksaan dokumen serta konsistensi hasil pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
4. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan
   Peningkatan kompetensi petugas dilakukan melalui pelatihan teknis perizinan, peningkatan pemahaman regulasi, serta penguatan pelayanan prima. Dengan demikian, petugas diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, responsif, dan akurat kepada masyarakat maupun lembaga pemohon.

5. Kualitas Sarana dan Prasarana
   Dinas Pendidikan akan meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan melalui penataan ruang layanan yang lebih nyaman, penyediaan fasilitas pendukung, serta peningkatan perangkat kerja dan sistem informasi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan perizinan LKP.
6. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
   Sistem pengaduan akan dioptimalkan melalui berbagai kanal layanan, baik secara langsung maupun digital. Setiap pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
7. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik
   Informasi pelayanan perizinan LKP akan terus diperbarui dan disebarluaskan melalui website resmi, media sosial, papan informasi, dan media lainnya. Hal ini bertujuan agar masyarakat dan pemohon dapat memperoleh informasi yang lengkap, jelas, dan mudah diakses terkait persyaratan, prosedur, serta mekanisme layanan.

DETAIL REKAP MENPAN
Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM **84.61** Nilai IKM (0–100) **B (Baik)**

NAMA LAYANAN: Mutasi Siswa SMP

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	716 Orang
Jenis Kelamin	L = 302 Orang P = 414 Orang
Pendidikan	SD: 132 Orang
	SMP: 391 Orang
	SMA: 147 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 35 Orang
	S2: 4 Orang
Usia	< 20: 214, 21-30: 20, 31-40: 228, 41-50: 199, 51-60: 53, > 60: 2
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 59, WIRASWASTA: 156, PNS/TNI/POLRI: 31, LAINNYA: 287
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN

Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.38.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.44	86.03	3.46	86.49
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.35	83.76	3.41	85.13
U3	Waktu Penyelesaian	3.38	84.43	3.41	85.13
U4	Biaya/Tarif	3.31	82.75	3.33	83.34
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.39	84.81	3.42	85.47
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	85.58	3.43	85.72
U7	Perilaku Pelaksana	3.43	85.79	3.45	86.21
U8	Penanganan Pengaduan	3.38	84.39	3.41	85.23
U9	Sarana dan Prasarana	3.35	83.80	3.39	84.74
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.39	84.74	3.41	85.23

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	350	337	24	5	356	337	19	4
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	313	344	56	3	324	362	26	4
U3	Waktu Penyelesaian	313	367	29	7	323	364	25	4
U4	Biaya/Tarif	299	355	47	15	304	358	43	11
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	326	350	35	5	335	349	29	3
U6	Kompetensi Pelaksana	344	334	35	3	337	352	24	3
U7	Perilaku Pelaksana	354	323	33	6	356	333	19	8
U8	Penanganan Pengaduan	316	358	37	5	325	364	22	5
U9	Sarana dan Prasarana	298	381	28	9	313	373	26	4

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	316	372	19	9	328	356	29	3

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)											HOPE (IMPORTANCE)								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	azizahharifin47@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	diazmaulanaaja12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	fathurrohman.806	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
4	graciavirafrisilia@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	rasyanew70@gmail.com	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2
6	agamcirebon123@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	delishamalika442@gmail.com	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3
8	tiaralestari2013@gmail.com	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
9	putry515@gmail.com	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	sptiwna@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
11	nabilatrisnadya@gmail.com	4	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	3
12	nabaaliandaroman4@gmail.com	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2
13	saniyya0210@gamail.com	2	2	3	2	1	2	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	3	3	4	2
14	putriqueen275nn@gmail.com	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	4	3	2	2	2	3	4	3	4	2
15	fahriarkhan4@gmail.com	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2
16	aqiilah7g@gmail.com	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	1
17	kailarismawati@gmail.com	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
18	dindaabee@gmail_com	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
19	novitadansyifa@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
20	hamidaah 1231@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	Azkaputrakho@gmail.com	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	fimut8@gmail.com	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	2
23	adeliadevana451@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)											HOPE (IMPORTANCE)								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
24	Aqilapramestie@gmail.com	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3
25	deltaindahseptiyani@gemail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	asyamlutfi0@gmail.com	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2
27	suripgowok9@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	harizraja263@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Skylark@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	azizahharifin47@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U2 - Waktu Penyelesaian
3. U3 - Biaya/Tarif
4. U4 - Produk Spesifikasi jenis pelayanan
5. U5 - Penanganan Pengaduan
6. U6 - Sarana dan Prasarana
7. U7 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Mutasi Siswa SMP, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sebagai bentuk komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik, tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

   Dinas Pendidikan akan melakukan penyederhanaan dan penegasan kembali alur prosedur layanan mutasi siswa SMP agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi persyaratan, tahapan, serta alur pelayanan akan diperjelas melalui media layanan langsung dan media digital sehingga masyarakat dapat mengakses dan mengikuti prosedur dengan lebih mudah dan terarah.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

   Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dilakukan optimalisasi alur kerja serta penguatan koordinasi antar petugas dan satuan pendidikan. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital juga ditingkatkan guna mempercepat proses verifikasi dan penerbitan rekomendasi mutasi sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Dinas Pendidikan menegaskan bahwa layanan Mutasi Siswa SMP tidak dipungut biaya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Informasi mengenai ketentuan bebas biaya akan disampaikan secara terbuka untuk menjamin transparansi dan mencegah terjadinya pungutan di luar ketentuan.

4. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan

Dilakukan penguatan pengawasan internal untuk memastikan bahwa setiap produk layanan yang diterbitkan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Petugas juga diberikan arahan untuk meningkatkan ketelitian dalam proses verifikasi data agar hasil pelayanan akurat, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Kualitas Sarana dan Prasarana

Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dilakukan melalui penataan ruang layanan yang lebih nyaman dan tertib, penyediaan fasilitas pendukung masyarakat seperti ruang tunggu yang layak, serta peningkatan perangkat kerja dan sistem administrasi untuk mendukung kelancaran pelayanan.

6. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Dinas Pendidikan akan mengoptimalkan sistem pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal, baik secara langsung maupun digital. Setiap pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan.

7. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik

Informasi layanan Mutasi Siswa SMP akan terus diperbarui dan disebarluaskan melalui website resmi, media sosial, papan informasi, banner, serta media lainnya. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas, mudah diakses, dan akurat terkait persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan.

DETAIL REKAP MENPAN
Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM
90.22 Nilai IKM (0–100) **A Sangat Baik**

NAMA LAYANAN: Mutasi Siswa SD

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	293 Orang
Jenis Kelamin	L = 88 Orang P = 205 Orang
Pendidikan	SD: 90 Orang
	SMP: 55 Orang
	SMA: 110 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 27 Orang
	S2: 3 Orang
Usia	< 20: 39, 21-30: 28, 31-40: 134, 41-50: 84, 51-60: 8, > 60: 0
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 18, WIRASWASTA: 49, PNS/TNI/POLRI: 20, LAINNYA: 174
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.61.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.66	91.47	3.67	91.81
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.56	89.08	3.56	88.91
U3	Waktu Penyelesaian	3.56	88.91	3.56	89.08
U4	Biaya/Tarif	3.56	89.08	3.56	89.08

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.62	90.61	3.61	90.27
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62	90.53	3.66	91.55
U7	Perilaku Pelaksana	3.68	92.06	3.72	93.09
U8	Penanganan Pengaduan	3.61	90.27	3.62	90.61
U9	Sarana dan Prasarana	3.63	90.87	3.66	91.38
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.57	89.33	3.59	89.68

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	200	88	3	2	203	85	4	1
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	171	117	4	1	174	110	7	2
U3	Waktu Penyelesaian	177	108	2	6	180	104	3	6
U4	Biaya/Tarif	175	111	4	3	178	107	3	5
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	187	103	2	1	187	100	4	2
U6	Kompetensi Pelaksana	194	91	4	4	204	83	2	4
U7	Perilaku Pelaksana	210	76	4	3	221	66	3	3
U8	Penanganan Pengaduan	189	97	4	3	194	91	5	3
U9	Sarana dan Prasarana	192	96	4	1	201	85	5	2
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	177	109	5	2	179	109	3	2

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	.	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
2	g2319602@gmail.com	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
3	riamegahhati12@gmail.com	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	Aleshanurkhaira638@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
5	safiraoktavia2021@gmail.com	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
6	suci.opal@gmail.com	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
7	yuli16296@gmail.com	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	nanapujii@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3
9	wiwinkhaizal@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
10	megitzmarettiana9@gmail.com	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
11	somiati112@gmail.com	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
12	adeliazahra17032018@gmail.com	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	dedesriyani4@gmail.com	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3
14	andriyaniaan283@gmail.com	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3
15	alfarizijulianto8@gmail.com	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
16	trisiregarr26@gmail.com	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
17	sarum1062@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	heriwhd89@gmail.com	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
19	septimariaulfa92@gmail.com	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
20	adidoang463@gmail.com	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
21	yuli.ulhyani25@gmail.com	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
22	zamdonna@gmail.com	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
23	ria.juhariah86@gmail.com	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
24	nanijuniarti888@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
25	nur920020@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
26	ratnaamaliya01@gmail.com	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
27	latifahegi1@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	adelianasrul470@gmail.com	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	dcsrahmat@gmail.com	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
30	suprifaqih13@gmail.com	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U2 - Waktu Penyelesaian
3. U3 - Biaya/Tarif
4. U4 - Penanganan Pengaduan
5. U5 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Mutasi Siswa SD, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
   Dinas Pendidikan akan melakukan penyederhanaan dan penegasan alur prosedur layanan mutasi siswa SD agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Informasi persyaratan, tahapan, dan alur pelayanan akan disampaikan secara lebih jelas melalui media layanan langsung maupun media digital, sehingga masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan dengan lebih mudah dan tidak berulang.
2. Kecepatan Waktu Pelayanan
   Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dilakukan optimalisasi alur kerja dan penataan sistem verifikasi berkas agar lebih efisien. Koordinasi antar petugas dan satuan pendidikan juga diperkuat untuk mempercepat proses penerbitan rekomendasi mutasi sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
   Dinas Pendidikan menegaskan bahwa layanan mutasi siswa SD tidak dipungut biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai ketentuan bebas biaya akan disampaikan secara terbuka kepada masyarakat guna menjamin transparansi dan menghindari adanya pungutan tidak resmi dalam proses pelayanan.
4. Kualitas Sarana dan Prasarana
   Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dilakukan melalui penataan ruang layanan yang lebih tertib dan nyaman, penyediaan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang memadai, serta peningkatan perangkat kerja dan sistem administrasi untuk mendukung kelancaran proses pelayanan.
5. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik
   Informasi layanan mutasi siswa SD akan diperluas melalui berbagai media, baik elektronik maupun non elektronik, seperti website resmi, media sosial, papan informasi, dan banner layanan. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang jelas, mudah diakses, dan akurat terkait persyaratan dan prosedur layanan.

DETAIL REKAP MENPAN
Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM

85.55 Nilai IKM (0–100) **B (Baik)**

NAMA LAYANAN: Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB, Surat Pengganti Ijazah/STTB, Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang Pendidikan SMP

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	731 Orang
Jenis Kelamin	L = 259 Orang P = 472 Orang
Pendidikan	SD: 131 Orang
	SMP: 299 Orang
	SMA: 217 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 60 Orang
	S2: 5 Orang
Usia	< 20: 80, 21-30: 44, 31-40: 326, 41-50: 223, 51-60: 56, > 60: 2
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 34, WIRASWASTA: 158, PNS/TNI/POLRI: 43, LAINNYA: 415
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.42.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.51	87.82	3.53	88.17
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.41	85.33	3.47	86.66
U3	Waktu Penyelesaian	3.43	85.64	3.44	85.94
U4	Biaya/Tarif	3.36	83.96	3.40	85.09
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.43	85.70	3.43	85.77
U6	Kompetensi Pelaksana	3.39	84.75	3.46	86.46
U7	Perilaku Pelaksana	3.44	85.94	3.48	87.04
U8	Penanganan Pengaduan	3.44	86.11	3.46	86.39
U9	Sarana dan Prasarana	3.38	84.61	3.40	84.92
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.43	85.67	3.43	85.70

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	411	294	16	10	420	283	21	7
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	351	340	31	9	365	344	20	2
U3	Waktu Penyelesaian	358	332	35	6	351	351	27	2
U4	Biaya/Tarif	341	332	37	21	365	311	40	15
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	368	314	43	6	363	330	28	10
U6	Kompetensi Pelaksana	331	363	28	9	371	327	30	3
U7	Perilaku Pelaksana	369	323	29	10	397	301	21	12
U8	Penanganan Pengaduan	367	327	32	5	370	327	31	3
U9	Sarana dan Prasarana	342	335	47	7	337	353	35	6
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	344	360	22	5	343	363	20	5

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	zevellasanti@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	muhammadniko338@.gmail.com	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	riskimaulana.1529@gmail.com	1	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4
4	adiban509@gmail.com	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
5	lilifauziah@gmail.com	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	3
6	veerzafelisiana@gmail.com	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4
7	anadra2013@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	ndrii.class7K@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	aniskhaerunnisah03@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
10	putriangely03@gmail.com	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
11	kaishidqiyah@gmail.com	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
12	safirahnurkhoiroh@gmail.com	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
13	muhammad.al192944@smp.belajar.id	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
14	bagasputrapratama025@gmail.com	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
15	depintastiana@gmai.corom	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4
16	clufyclufy8@gmail.com	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
17	lutfisafitri17@gmail.com	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
18	vindy26@gmail.com	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
19	zakariyamuhammad452@gmail.com	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
20	sillasumillati36@gmail.com	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
21	fyantinii@gmail.com	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
22	orhiza27@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
23	oktavianusnopal@gmail.com	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3
24	habibirizki110@gmail.com	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3
25	putriangely03@gmail.com	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
26	wiwiwiatih@gmail.com	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
27	rachmathidayatyusuf@gmail.com	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3
28	rehanmuiz@gmail.com	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
29	regita210512@gmail.com	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
30	rusjaya1969@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U2 - Waktu Penyelesaian
3. U3 - Biaya/Tarif
4. U4 - Produk Spesifikasi jenis pelayanan
5. U5 - Kompetensi Pelaksana
6. U6 - Sarana dan Prasarana
7. U7 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan pengesahan fotocopy ijazah/STTB, surat pengganti ijazah/STTB, dan penerbitan surat keterangan pengganti ijazah/STTB jenjang SMP, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Adapun tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan
   Dinas Pendidikan akan melakukan penyederhanaan dan standarisasi alur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, akan diperjelas informasi persyaratan dan tahapan layanan melalui media informasi yang mudah diakses, baik secara langsung di loket pelayanan maupun melalui media digital, sehingga masyarakat dapat mengikuti prosedur tanpa hambatan.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan
   Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dilakukan penataan ulang alur kerja dan pembagian tugas petugas secara lebih efektif. Pemanfaatan sistem administrasi berbasis digital juga dioptimalkan agar proses verifikasi dan penerbitan dokumen dapat dilakukan lebih cepat sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
   Dinas Pendidikan menegaskan bahwa layanan pengesahan dan penerbitan dokumen pendidikan dilaksanakan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pada prinsipnya tidak dipungut biaya. Informasi terkait hal ini akan disampaikan secara terbuka untuk menjamin transparansi dan mencegah adanya pungutan tidak resmi.

4. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan
   Dilakukan penguatan pengawasan internal untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang diterbitkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas juga diberikan arahan agar lebih teliti dalam melakukan verifikasi data agar hasil pelayanan akurat, sah, dan dapat dipertanggungjawabkan.

5. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan
   Peningkatan kompetensi petugas dilakukan melalui pelatihan teknis administrasi pendidikan, pelayanan publik, serta penguatan pemahaman regulasi terkait ijazah/STTB. Hal ini bertujuan agar petugas mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tepat.

6. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
   Dinas Pendidikan akan mengoptimalkan sistem pengelolaan pengaduan melalui berbagai kanal, baik langsung maupun berbasis digital. Setiap pengaduan masyarakat akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi sebagai bahan evaluasi peningkatan kualitas layanan.

7. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik
   Informasi pelayanan akan terus diperbarui dan disebarluaskan melalui berbagai media, seperti website resmi, media sosial, papan pengumuman, dan banner layanan. Informasi yang disediakan mencakup persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan agar masyarakat memperoleh akses informasi yang jelas dan mudah.

DETAIL REKAP MENPAN

Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM

86.12 Nilai IKM (0–100) **BBaik**

NAMA LAYANAN: Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB, Surat Pengganti Ijazah/STTB, Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang

Pendidikan SD

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	581 Orang
Jenis Kelamin	L = 135 Orang P = 446 Orang
Pendidikan	SD: 164 Orang
	SMP: 187 Orang
	SMA: 166 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 50 Orang
	S2: 1 Orang
Usia	< 20: 74, 21-30: 47, 31-40: 305, 41-50: 117, 51-60: 31, > 60: 7
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 23, WIRASWASTA: 97, PNS/TNI/POLRI: 39, LAINNYA: 351
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.44.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.49	87.18	3.51	87.69
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.48	86.88	3.49	87.31
U3	Waktu Penyelesaian	3.45	86.19	3.45	86.23
U4	Biaya/Tarif	3.44	85.97	3.43	85.63
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.44	86.06	3.45	86.36
U6	Kompetensi Pelaksana	3.42	85.54	3.45	86.32
U7	Perilaku Pelaksana	3.48	87.01	3.49	87.22
U8	Penanganan Pengaduan	3.43	85.63	3.44	85.93
U9	Sarana dan Prasarana	3.43	85.67	3.44	86.06
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.40	85.11	3.43	85.84

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	316	238	21	6	322	238	15	6
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	303	254	21	3	311	247	21	2
U3	Waktu Penyelesaian	294	256	28	3	295	255	28	3
U4	Biaya/Tarif	291	259	26	5	288	263	19	11
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	283	275	20	3	296	260	18	7
U6	Kompetensi Pelaksana	280	270	27	4	299	252	24	6
U7	Perilaku Pelaksana	305	253	20	3	310	249	18	4
U8	Penanganan Pengaduan	277	276	26	2	283	272	23	3
U9	Sarana dan Prasarana	281	271	25	4	285	270	24	2
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	274	276	23	8	285	267	25	4

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	srifatoni95@gmail.com	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	.	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	melinimelly0@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	mondar_mandir_cantikik@yahoo.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	anggarrayunnaa@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	suhendarahmad908@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	mayayulistiana1994@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	cirebonudg998@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	indahaling01@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	sitinuraipah473@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	ritawibowo002@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	napikamia@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	husaincrbn@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	ellsyenayah9794@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	Emisaemi263@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	syaifullahsudirman3084@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	silvi anggreyani@gmail.com	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2
18	mbaddyawati96@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	via0927@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	liliintanningsih@gmail.com	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	musmusa936@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	S4efullah@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	ameliasuci444@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	retnadwiwinarsih9@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	anamaret18@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	fitriyahfitriyah975@gmail.com	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Robiah300126@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	abyhana2013@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
29	iklimadewi79@gmail.com	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
30	aidahf0@gmail.com	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Biaya/Tarif
2. U2 - Produk Spesifikasi jenis pelayanan
3. U3 - Kompetensi Pelaksana
4. U4 - Penanganan Pengaduan
5. U5 - Sarana dan Prasarana
6. U6 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Pengesahan Fotocopy Ijazah/STTB, Surat Pengganti Ijazah/STTB, dan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang Pendidikan SD, terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
   Dinas Pendidikan memastikan bahwa seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku dan tidak dipungut biaya apabila memang telah ditetapkan gratis. Informasi terkait biaya pelayanan akan dipublikasikan secara terbuka dan transparan guna memberikan kepastian kepada masyarakat serta mencegah terjadinya pungutan di luar ketentuan.

2. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan
   Dilakukan pengawasan dan evaluasi secara berkala terhadap hasil pelayanan agar dokumen yang diterbitkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan juga diarahkan untuk meningkatkan ketelitian dan ketepatan dalam proses verifikasi data dokumen pendidikan.

3. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan
   Dinas Pendidikan akan meningkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan dan pelatihan pelayanan prima, peningkatan kemampuan administrasi, serta pemahaman regulasi terkait ijazah/STTB agar pelayanan dapat diberikan secara profesional, cepat, dan akurat.

4. Kualitas Sarana dan Prasarana
   Upaya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dilakukan melalui penataan ruang layanan yang lebih nyaman, penyediaan fasilitas pendukung masyarakat, serta peningkatan kualitas perangkat kerja dan jaringan pendukung pelayanan guna menunjang kelancaran proses pelayanan.

5. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan
   Dinas Pendidikan akan mengoptimalkan mekanisme penanganan pengaduan dengan menyediakan media pengaduan yang mudah diakses baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Setiap pengaduan dan masukan masyarakat akan ditindaklanjuti secara cepat dan dijadikan bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan.

6. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik
   Informasi pelayanan akan terus diperbarui dan disebarluaskan melalui website resmi, media sosial, papan informasi, banner, dan media lainnya agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan layanan.

DETAIL REKAP MENPAN

Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM

92.94 Nilai IKM (0–100) **A** **Sangat Baik**

NAMA LAYANAN : Penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat NPSN

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	136 Orang
Jenis Kelamin	L = 48 Orang P = 88 Orang
Pendidikan	SD: 32 Orang
	SMP: 46 Orang
	SMA: 43 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 10 Orang

	S2: 1 Orang
Usia	< 20: 7, 21-30: 5, 31-40: 61, 41-50: 43, 51-60: 19, > 60: 1
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 2, WIRASWASTA: 22, PNS/TNI/POLRI: 12, LAINNYA: 94
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.72.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.72	93.01	3.75	93.75
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.73	93.20	3.66	91.54
U3	Waktu Penyelesaian	3.71	92.83	3.73	93.20
U4	Biaya/Tarif	3.63	90.63	3.63	90.81
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.74	93.57	3.73	93.20
U6	Kompetensi Pelaksana	3.76	94.12	3.71	92.83
U7	Perilaku Pelaksana	3.79	94.85	3.82	95.59
U8	Penanganan Pengaduan	3.71	92.83	3.70	92.46
U9	Sarana dan Prasarana	3.68	91.91	3.76	93.93
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.70	92.46	3.74	93.38

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	100	34	2	0	103	32	1	0
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	100	35	1	0	92	42	2	0
U3	Waktu Penyelesaian	102	30	3	1	102	31	3	0
U4	Biaya/Tarif	93	38	2	3	97	31	5	3
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	104	29	3	0	104	27	5	0

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U6	Kompetensi Pelaksana	107	26	3	0	100	33	3	0
U7	Perilaku Pelaksana	109	26	1	0	112	24	0	0
U8	Penanganan Pengaduan	101	31	4	0	98	35	3	0
U9	Sarana dan Prasarana	100	28	8	0	108	23	5	0
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	97	37	2	0	102	32	2	0

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	adenoviani.jo20@gmail.com	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	maretani3@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	rina.dianawati46@gmail.com	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	hideodarel@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	lanijaelani7786@gmail.com	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
6	azammuhhaerul@gmail.com	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7	zidan89n@gmail.com	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	nenengrahayu077@gmail.com	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3
9	winardi@gmail.com	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	busro@gmail.com	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
11	Darta@gmail.com	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
12	sarim@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	oom@gmail.com	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
14	salem0133@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	superi123@gmail.com	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	muhaemin05@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
17	supriadi@gmail.com	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
18	maesyaroh@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
19	maesyaroh@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
20	juneni2201@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
21	hendri0@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	pbyu49463@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
23	maesyaroh@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
24	tasir022@gmail.com	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
25	ANDI 77 @gmail .com	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	aiumiyati84@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	sopiya10@gmail.com	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
28	mastini113@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
29	sri655@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
30	umihani@gmail.com	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Biaya/Tarif
2. U2 - Sarana dan Prasarana
3. U3 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN), terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Sebagai bentuk komitmen peningkatan kualitas pelayanan publik, tindak lanjut yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Dinas Pendidikan memastikan bahwa layanan penerbitan Surat Keputusan dan Sertifikat NPSN dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku serta bebas dari pungutan liar. Informasi terkait biaya atau tarif pelayanan akan dipublikasikan secara terbuka melalui media informasi pelayanan agar masyarakat memperoleh kepastian dan transparansi dalam proses pelayanan.

2. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Dinas Pendidikan akan meningkatkan sistem penanganan pengaduan dengan menyediakan media pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media elektronik. Setiap pengaduan, saran, dan masukan dari pengguna layanan akan ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan terdokumentasi sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan.

3. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik

Untuk meningkatkan akses informasi kepada masyarakat, Dinas Pendidikan akan mengoptimalkan penyebarluasan informasi layanan melalui website resmi, media sosial, papan pengumuman, banner, dan media informasi lainnya. Informasi yang disampaikan meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, serta kontak layanan pengaduan sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi secara mudah, jelas, dan akurat.

DETAIL REKAP MENPAN

Perangkat Daerah: **Dinas Pendidikan**

NILAI IKM

87.96 Nilai IKM (0–100) **B** **Baik**

NAMA LAYANAN: Pencetakan Kartu Nomor Induk Siswa Nasional (NISN)

Periode Ambil Data: 1 Mei 2026 s.d. 1 Juni 2026

Jumlah Responden	2911 Orang
Jenis Kelamin	L = 742 Orang P = 2168 Orang
Pendidikan	SD: 733 Orang

	SMP: 920 Orang
	SMA: 897 Orang
	D3: 0 Orang
	S1: 257 Orang
	S2: 20 Orang
Usia	< 20: 460, 21-30: 249, 31-40: 1283, 41-50: 757, 51-60: 149, > 60: 9
Pekerjaan	PEGAWAI SWASTA: 151, WIRASWASTA: 519, PNS/TNI/POLRI: 120, LAINNYA: 1705
Periode	SEMESTER
Waktu Perbaikan	12 BULAN
Penanggung Jawab	OP Dinas Pendidikan

Catatan: Nilai IKM (0–100) setara rata-rata unsur aktual (0–4) × 25. Rata-rata unsur aktual (0–4): 3.52.

Rincian Per Unsur

U	Unsur	Rata-rata (Aktual)	Konversi 0–100 (Aktual)	Rata-rata (Hope)	Konversi 0–100 (Hope)
U1	Persyaratan	3.56	89.00	3.59	89.63
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.52	88.11	3.53	88.37
U3	Waktu Penyelesaian	3.51	87.84	3.55	88.77
U4	Biaya/Tarif	3.48	86.99	3.50	87.45
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.52	87.92	3.54	88.53
U6	Kompetensi Pelaksana	3.52	88.02	3.56	88.96
U7	Perilaku Pelaksana	3.56	88.88	3.58	89.57
U8	Penanganan Pengaduan	3.51	87.62	3.55	88.66
U9	Sarana dan Prasarana	3.49	87.30	3.53	88.25
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	3.52	87.93	3.54	88.59

Frekuensi Per Rating (1–4)

U	Unsur	Aktual				Hope			
		4	3	2	1	4	3	2	1
U1	Persyaratan	1752	1054	80	22	1812	1009	69	20
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1673	1110	110	18	1698	1097	91	25
U3	Waktu Penyelesaian	1641	1147	100	23	1733	1075	76	27
U4	Biaya/Tarif	1599	1152	117	43	1668	1070	128	45
U5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	1641	1155	93	22	1701	1108	79	23
U6	Kompetensi Pelaksana	1668	1118	95	29	1753	1058	73	27
U7	Perilaku Pelaksana	1755	1041	89	25	1827	985	68	31
U8	Penanganan Pengaduan	1612	1180	96	23	1716	1094	76	25
U9	Sarana dan Prasarana	1593	1178	107	28	1681	1116	90	24
U10	Sistem Informasi Pelayanan Publik	1645	1153	84	28	1715	1092	76	28

Rincian Skor Responden (Aktual vs Hope)

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	gladys.nafisha@gmail.com	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
2	gladys.nafisha@gmail.com	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3
3	yaduyadulloh@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	Swsusiwati93@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	mrs.sriyani@gmail.com	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
6	kalilasyafitri06@gmail.com	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
7	aminahalhikmah18@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	mangnino11@gmail.com	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
9	riskahimawan004@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	nafisahdurrotun321@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	umi67497@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	aurakhanzakhanza436@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

#	Responden	AKTUAL (KENYATAAN)										HOPE (IMPORTANCE)									
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
13	Maryamnik38@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	deviarifiani87@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	mazayagwen06@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	rhevafirda@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	sitimaryati2710@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	ziacrb32@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Tiararahma@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	ew18106@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
21	n86793059@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Daninasgor9@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	elisahsudirman@gmail.com	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	fimella89@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	ramliabdurrahman01@gmail.com	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	animathofani61@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Nanikarini27@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	attasaninta@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	gnwn4142@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
30	Yandirizky515@gmail.com	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Evaluasi Prioritas Perbaikan

1. U1 - Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
2. U2 - Waktu Penyelesaian
3. U3 - Biaya/Tarif
4. U4 - Produk Spesifikasi jenis pelayanan
5. U5 - Kompetensi Pelaksana
6. U6 - Penanganan Pengaduan
7. U7 - Sarana dan Prasarana
8. U8 - Sistem Informasi Pelayanan Publik

Tindak Lanjut RTL

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan Pencetakan Kartu Nomor Induk Siswa Nasional (NISN), telah dilakukan evaluasi terhadap beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Adapun tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dinas Pendidikan akan melakukan penyederhanaan alur pelayanan pencetakan kartu NISN agar lebih mudah dipahami masyarakat. Selain itu, akan dibuat panduan pelayanan yang jelas dan informatif baik dalam bentuk banner, leaflet, maupun informasi digital sehingga pemohon dapat mengetahui tahapan pelayanan secara lengkap.

2. Kecepatan Waktu Pelayanan

Untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, dilakukan evaluasi terhadap alur kerja petugas serta optimalisasi penggunaan aplikasi pendukung pelayanan. Petugas juga diarahkan untuk meningkatkan ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Dinas Pendidikan memastikan bahwa layanan pencetakan kartu NISN dilaksanakan tanpa pungutan biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai biaya layanan akan dipublikasikan secara terbuka guna menghindari adanya kesalahpahaman maupun pungutan tidak resmi.

4. Kesesuaian Produk Pelayanan dengan Standar Pelayanan

Dilakukan pengawasan dan evaluasi berkala agar hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Petugas pelayanan juga diberikan arahan untuk memastikan dokumen yang diterbitkan sesuai kebutuhan dan ketentuan administrasi.

5. Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan

Dinas Pendidikan akan meningkatkan kompetensi petugas melalui pembinaan, pelatihan pelayanan prima, dan peningkatan kemampuan teknis pengelolaan data NISN sehingga pelayanan dapat diberikan secara profesional, cepat, dan akurat.

6. Kualitas Sarana dan Prasarana

Upaya peningkatan sarana dan prasarana pelayanan dilakukan dengan perbaikan ruang pelayanan, penyediaan fasilitas pendukung masyarakat, peningkatan kualitas perangkat komputer dan jaringan internet, serta penataan ruang layanan agar lebih nyaman dan tertib.

7. Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Dinas Pendidikan akan mengoptimalkan mekanisme pengaduan masyarakat melalui penyediaan media pengaduan yang mudah diakses, baik secara langsung maupun melalui media digital. Setiap pengaduan akan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

8. Ketersediaan Informasi Pelayanan melalui Media Elektronik dan Non Elektronik

Informasi pelayanan akan terus diperbarui dan disebarluaskan melalui website resmi, media sosial, papan informasi, banner, dan media lainnya agar masyarakat dapat memperoleh informasi layanan secara mudah, cepat, dan akurat.

Demikian tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini disusun sebagai bentuk komitmen Dinas Pendidikan Kabupaten Cirebon dalam meningkatkan kualitas pelayanan.