

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**KABUPATEN PURBALINGGA**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                   | <b>ii</b> |
| <b>BAB I .....</b>                                                        | <b>1</b>  |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                                                  | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                               | 2         |
| <b>BAB II .....</b>                                                       | <b>4</b>  |
| <b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>                                         | <b>4</b>  |
| 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 .....                                      | 6         |
| <b>BAB III .....</b>                                                      | <b>7</b>  |
| <b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>                                    | <b>7</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM .....                                            | 7         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..... | 7         |
| <b>BAB IV .....</b>                                                       | <b>9</b>  |
| <b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>                                           | <b>9</b>  |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....     | 9         |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut .....                                           | 10        |
| 4.3 Tren Nilai SKM .....                                                  | 11        |
| <b>BAB V .....</b>                                                        | <b>12</b> |
| <b>KESIMPULAN .....</b>                                                   | <b>12</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                     | <b>13</b> |
| 1. 1                                                                      |           |
| 2. Hasil Pengolahan Data .....                                            | 13        |
| 3. 2                                                                      |           |
| 4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....          | 16        |

# **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 Kependidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga, sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 Kabupaten Purbalingga.

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 Kabupaten Purbalingga., dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan “ Barqode “ yang disebarakan 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 Kabupaten Purbalingga yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di aplikasi ALPUKAT pada waktu jam Sesuai jadwal Petugas layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai pengguna layanan dan hasilnya otomatis tersimpan di tempat yang telah disediakan yaitu Aplikasi “ ALPUKAT ‘. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri melalui “ Barqode “ atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu Januari - juli 2024, Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 8 (Delapan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

| No. | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|-------------------|-------------------|
| 1.  | Persiapan                          | Januari 2024      | 22                |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Januari-Juli 2024 | 100               |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli 2024         | 23                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Agustus 2024      | 23                |

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 273 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 187 orang.

| PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN<br>DAN PER UNSUR PELAYANAN Berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017 |      |               |                   |            |                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|-------------------|------------|---------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| UNIT PELAYANAN :                                                                                                      |      |               |                   |            | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| Periode :                                                                                                             |      |               |                   |            | 2024-01-01-2024-12-31           |    |    |    |    |    |    |    |    |  |
| No                                                                                                                    | Usia | Jenis Kelamin | Pekerjaan         | Pendidikan | U1                              | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |  |
| 1                                                                                                                     | 19   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 2                                                                                                                     | 14   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMP        | 4                               | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 3                                                                                                                     | 15   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMP        | 4                               | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  |  |
| 4                                                                                                                     | 16   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMP        | 4                               | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 5                                                                                                                     | 19   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 6                                                                                                                     | 26   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 7                                                                                                                     | 18   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMP        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 8                                                                                                                     | 35   | Perempuan     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4                               | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  |  |
| 9                                                                                                                     | 19   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 10                                                                                                                    | 42   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | Diploma    | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 11                                                                                                                    | 47   | Laki-Laki     | KARYAWAN SWASTA   | SMA        | 4                               | 2  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 2  | 3  |  |
| 12                                                                                                                    | 35   | Laki-Laki     | WIRAUSSAHA        | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 13                                                                                                                    | 20   | Laki-Laki     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 14                                                                                                                    | 23   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 15                                                                                                                    | 20   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |
| 16                                                                                                                    | 23   | Perempuan     | PELAJAR/MAHASISWA | SMA        | 4                               | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  |  |

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 187 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR   | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|-------------|--------|------------|
| 1  | JENIS KELAMIN | LAKI        | 105    | 5,6 %      |
|    |               | PEREMPUAN   | 82     | 4,4 %      |
| 2  | PENDIDIKAN    | SD KE BAWAH | 1      | 0,05 %     |
|    |               | SLTP        | 27     | 1,4 %      |
|    |               | SLTA        | 133    | 7,1 %      |
|    |               | DIII        | 6      | 0,3 %      |
|    |               | SI          | 17     | 0,9 %      |
|    |               | S2          | 3      | 0,3 %      |
|    |               |             |        |            |
| 3  | PEKERJAAN     | PNS         | 63     | 14%        |
|    |               | TNI         | 5      | 1%         |
|    |               | SWASTA      | 135    | 30%        |
|    |               | WIRAUSAHA   | 40     | 9%         |
|    |               | LAINNYA     | 207    | 46%        |
| 4  | JENIS LAYANAN | PNS         | 11     | 0,55 %     |
|    |               | PPPK        | 10     | 0,54 %     |
|    |               | SWASTA      | 21     | 1,2 %      |
|    |               | WIRAUSAHA   | 75     | 4,0 %      |
|    |               | LAINNYA     | 1      | 0,05 %     |
|    |               | PELAJAR     | 68     | 3,61 %     |
|    |               | BURUH       | 1      | 0,05 %     |

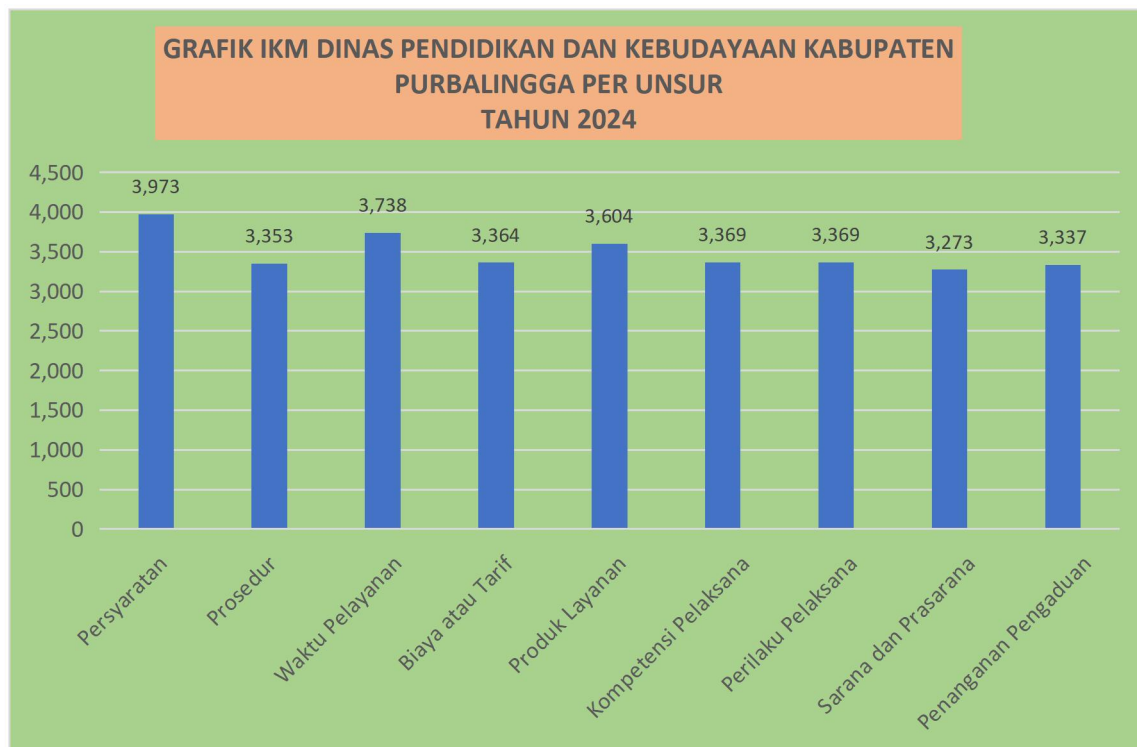
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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    |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3.973                 | 3.353 | 3.738 | 3.364 | 3.604 | 3.369 | 3.369 | 3.273 | 3.337 |
| <b>Kategori</b>         | A                     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     | A     |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | 87.08 ( 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. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,273. Selanjutnya Penanganan pengaduan yang mendapatkan nilai 3,337 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Sistem, Mekanisme, dan Prosedur termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,353.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan dengan nilai tertinggi yaitu 3,973 dari unsur layanan, diikuti Waktu Penyelesaian dengan nilai 3,738 dan Produk layanan dengan nilai 3,604.

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 :

- Pelaksanaan layanan dirasakan tidak tepat waktu di dalam melayani pengguna layanan
- Kebutuhan Toilet disabilitas belum memenuhi kebutuhan pengguna layanan
- Proses pelaporan pelayanan mengalami keterlambatan oleh petugas pelayanan
- Mekanisme standar pelayanan dan prosedur sulit di pahami

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

- Pemenuhan Alat -alat petugas layanan seperti Lap top,
- Pemenuhan Toilet disabilitas.
- Petugas layanan perlu diberikan pelatihan dan Pembinaan terkait pelayanan dan Evaluasi,
- Mempublikasikan SP dan SOP Prosedur pelayanan.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 14 November 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka menengah (lebih dari 12 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 I     | TW II    | TW III   | TW IV    |                                         |
| 1   | <b>Sarana prasarana</b>     | Pemenuhan Alat -alat petugas layanan seperti Lap top, Toilet Disabilitas, |          |          |          | <b>V</b> | Sekdin, Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian |
| 2   | <b>Penanganan Pengaduan</b> | Pembinaan terkait pelayanan dan Evaluasi,                                 | <b>V</b> | <b>V</b> | <b>V</b> | <b>V</b> | Sekdin, Ka Sub Bag Umum dan Kepegawaian |
| 3   | <b>Prosedur</b>             | Mempublikasikan SP dan SOP Prosedur pelayanan                             | -        | -        | -        | <b>V</b> | Petugas layanan                         |

### 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 Kabupaten Purbalingga dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juli 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan mencerminkan tingkat kualitas yang baik dengan Nilai SKM 87,08 nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Purbalingga juga menunjukkan peningkatan kinerja petugas pelayanan publik di bandingkan dengan tahun sebelumnya.
- Tiga unsur nilai tertinggi yaitu pada unsur Persyaratan pelayanan,Waktu pelayanan,dan produk layanan.
- Sedangkan Unsur yang terendah pada unsur sarana prasarana, Penanganan pengaduan dan prosedur pelayanan,

Purbalingga, 14 November 2024

**Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

**Kabupaten Purbalingga**



**TRI GUNAWAN SETYADI.,S.H.,M.H**

**NIP.19690222 199603 1 004**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

|                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b><br/> <b>KAMI MEMBUTUHKAN PARTISIPASI ANDA</b><br/> <i>( Mohon lingkari jawaban sesuai pilihan anda )</i></p> | <br><b>PEMERINTAH KABUPATEN PURBALINGGA</b><br><b>DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN</b><br>Jln. Let Jend S.Parman No. 345 Telp (0281) 891004<br><b>PURBALINGGA</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>I. DATA MASYARAKAT RESPONDEN</b><br><i>( Lingkari kode angka sesuai jawaban responden )</i> |                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nomor Responden                                                                                | .....                                                                                                                              |
| Umur                                                                                           | ..... Tahun                                                                                                                        |
| Jenis Kelamin                                                                                  | 1. Laki-laki      2. Perempuan                                                                                                     |
| Pendidikan Terakhir                                                                            | 1. SD Ke bawah    2. SMP      3. SMA/SMK<br>4. D1 – D3      5. S1      6. S2                                                       |
| Pekerjaan Utama                                                                                | 1. PNS                      4. Petani/Nelayan<br>2. TNI/POLRI          5. Pelajar/Mahasiswa<br>3. Wiraswasta          6. Lain-lain |

### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

|                                                                                                                                                                                                                             | Diisi oleh<br>Petugas |                                                                                                                                                                                                                    | Diisi oleh<br>Petugas |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</b><br>a. Tidak Sesuai<br>b. Kurang Sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai                                           | 1<br>2<br>3<br>4      | <b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b><br>a. Tidak kompeten<br>b. Kurang kompeten<br>c. Kompeten<br>d. Sangat kompeten                                         | 1<br>2<br>3<br>4      |
| <b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b><br>a. Tidak mudah<br>b. Kurang mudah<br>c. Mudah<br>d. Sangat mudah                                                                 | 1<br>2<br>3<br>4      | <b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b><br>a. Tidak sopan dan ramah<br>b. Kurang sopan dan ramah<br>c. Sopan dan ramah<br>d. Sangat sopan dan ramah | 1<br>2<br>3<br>4      |
| <b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b><br>a. Tidak cepat<br>b. Kurang cepat<br>c. Cepat<br>d. Sangat cepat                                                                | 1<br>2<br>3<br>4      | <b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya Maklumat Pelayanan.</b><br>a. Tidak ada<br>b. Ada tetapi tidak diterapkan.<br>c. Diterapkan tetapi kurang maksimal.<br>d. Diterapkan sepenuhnya.              | 1<br>2<br>3<br>4      |
| <b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan.</b><br>a. Sangat mahal<br>b. Cukup mahal<br>c. Murah<br>d. Gratis                                                                          | 1<br>2<br>3<br>4      | <b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b><br>a. Tidak ada.<br>b. Ada tetapi tidak berfungsi.<br>c. Berfungsi kurang maksimal.<br>d. Dikelola dengan baik.                | 1<br>2<br>3<br>4      |
| <b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b><br>a. Tidak sesuai<br>b. Kurang sesuai<br>c. Sesuai<br>d. Sangat sesuai | 1<br>2<br>3<br>4      |                                                                                                                                                                                                                    |                       |

|    |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
|----|-----------------------|-----|----|---------------------------------|----------|-----|-------|-----------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|----------------|--|
| 90 |                       | 186 | 30 | Laki-Laki                       | WIRUSAHA | SMA | 4     | 3                                       | 4      | 3      | 3     | 3     | 3     | 3      |        |                |  |
| 91 |                       | 187 | 35 | Laki-Laki                       | PNS      | SMA | 4     | 4                                       | 3      | 3      | 4     | 3     | 4     | 4      | 3      |                |  |
| 92 | Total Nilai / Unsur   |     |    |                                 |          |     | 743   | 627                                     | 699    | 629    | 674   | 630   | 630   | 612    | 624    |                |  |
| 93 | NRR / Unsur           |     |    |                                 |          |     | 3,973 | 3,353                                   | 3,738  | 3,364  | 3,604 | 3,369 | 3,369 | 3,273  | 3,337  |                |  |
| 94 | NRR Tertimbang /      |     |    |                                 |          |     | 0,441 | 0,3722                                  | 0,4149 | 0,3734 | 0,4   | 0,374 | 0,374 | 0,3633 | 0,3704 | 3,4832         |  |
| 95 | Unsur                 |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 96 | IKM UNIT PELAYANAN    |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 87,08          |  |
| 97 | Keterangan            |     |    |                                 |          |     | NO    | UNSUR PELAYANAN                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 98 | U1 s.d. U9            |     |    | =Unsur-Unsur pelayanan          |          |     | U1    | Persyaratan                             |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 99 | NRR                   |     |    | =Nilai rata-rata                |          |     | U2    | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 00 | IKM                   |     |    | =Indeks Kepuasan Masyarakat     |          |     | U3    | Waktu Penyelesaian                      |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 01 | *)                    |     |    | =Jumlah NRR IKM tertimbang      |          |     | U4    | Biaya/Tarif                             |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 02 | **)                   |     |    | =Jumlah NRR Tertimbang x 25     |          |     | U5    | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 03 | NRR Per Unsur         |     |    | = Jumlah nilai per unsur dibagi |          |     | U6    | Kompetensi Pelaksana                    |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 04 |                       |     |    | Jumlah kuesioner yang terisi    |          |     | U7    | Perilaku Pelaksana                      |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 05 | NRR tertimbang        |     |    | =NRR per unsur x 0,11           |          |     | U8    | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 06 | per unsur             |     |    |                                 |          |     | U9    | Sarana dan prasarana                    |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 07 |                       |     |    | IKM UNIT PELAYANAN              |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 87,08          |  |
| 08 | per unsur             |     |    |                                 |          |     | U9    | Sarana dan prasarana                    |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 09 |                       |     |    | IKM UNIT PELAYANAN              |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 87,08          |  |
| 10 | <b>Mutu Pelayanan</b> |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 11 | <b>Rentang</b>        |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 12 | A (Sangat Baik)       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 88.31 - 100.00 |  |
| 13 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 14 | B (Baik)              |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 76.61 - 88.30  |  |
| 15 | C (Kurang Baik)       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 65.00 - 76.60  |  |
| 16 | D (Tidak Baik)        |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        | 25.00 - 64.99  |  |
| 17 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 18 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 19 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 20 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 21 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 22 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 23 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 24 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 25 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 26 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 27 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 28 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 29 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 30 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 31 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 32 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 33 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 34 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 35 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 36 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 37 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 38 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 39 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 40 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 41 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 42 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 43 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 44 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 45 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 46 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 47 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 48 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 49 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 50 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 51 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 52 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 53 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 54 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 55 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 56 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 57 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 58 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 59 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 60 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 61 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 62 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 63 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 64 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 65 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 66 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 67 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 68 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 69 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 70 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 71 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 72 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 73 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 74 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 75 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 76 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |
| 77 |                       |     |    |                                 |          |     |       |                                         |        |        |       |       |       |        |        |                |  |

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



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode lalu

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN PURBALINGGA  
2023**

# **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 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 Kabupaten Purbalingga periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023**

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | 68         | Baik                |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 67         | Baik                |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 68         | Baik                |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 83         | Sangat Baik         |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 70         | Baik                |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 72         | Baik                |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 77         | Baik                |
| 8         | Sarana dan Prasarana                     | 81         | Baik                |
| 9         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 83         | Sangat Baik         |

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/<br>Kegiatan                  | Waktu |      |      |      | Penanggung<br>Jawab    |
|----|--------------------------|---------------------------------------|-------|------|------|------|------------------------|
|    |                          |                                       | TW 1  | TW 2 | TW 3 | TW 4 |                        |
| 1  | <b>Prilaku Pelaksana</b> | 1.1 Pembinaan dan Evaluasi Petugas    | v     | v    | v    | v    | Sekdin,Ka Sub Bag Umum |
| 2  | <b>Prosedur</b>          | 1.1 Sosialisasi Pelayanan ( Barqode ) | -     | -    | -    | v    | Petugas layanan        |
|    |                          | 1.2 Perbaikan Unsur SOP               | -     | -    | -    | v    | Petugas layanan        |
| 3  | <b>Sarana prasarana</b>  | 1.1 Melengkapi Dokumen FKP            | -     | -    | -    | v    | Sekdin,Ka Sub Bag Umum |
|    |                          | 1.2 Melengkapi Dokumen SK Inovasi     |       |      |      | v    | Petugas layanan        |

## 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 Pembinaan Dan Evaluasi Petugas                 | Sudah                                          | Dilakukan Setiap Bulan 1 kali              | Surat undangan dan evaluasi                                                                       | -                  |
| 2  | 1.1 Melaksanakan Sosialisasi Pelayanan ( Barqode ) | Sudah                                          | Melakukan Publikasi                        | Foto -Foto<br> | -                  |
|    | 1.2 Perbaikan Unsur SOP                            | Sudah                                          | Melakukan perbaikan                        | Foto<br>     | -                  |
| 3  | 1.1 Melengkapi Dokumen FKP                         | Sudah                                          | Melaksanakan FKP                           | Dokumen                                                                                           | -                  |
|    | 1.2 Melengkapi Dokumen SK Inovasi                  | Sudah                                          | Membuat SK inovasi                         | Dokumen                                                                                           | -                  |

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purbalingga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% ( prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100 % )
  - Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti.

Purbalingga, 14 November 2024

**Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan**

**Kabupaten Purbalingga**



**TRI GUNAWAN SETYADI.,S.H.,M.H**

**NIP.19690222 199603 1 004**